

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Tyv overrasket på rommet.

Dato

..

Saksnummer

292/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Tenerife

Antall reisende: 2

Reisens pris: 7.280,-

Tidsrom: 201013 - 271013

Saken gjelder:

Tyv overrasket på rommet.

Klageren anfører: Den andre feriedagen fant han og samboeren en tyv under sengen da de våknet ca. kl. 07.30 om morgenen.

Dette ødela hele ferien. Det skjedde dagen etter ankomst, og opplevelsen førte til at de ikke greide å slappe av. De var ikke klar over at det var høy kriminalitet på Tenerife. De ble frastjålet mobiltelefoner. Disse er erstattet av forsikringsselskapet.

Klageren ønsker helst en ny reise for å få igjen den ferien som ble ødelagt.

Ving Norge AS beklager hendelsen, men kan ikke påta seg ansvar for skade, tyveri, sykdom og lignende i løpet av reisen. Mange av hotellene ligger i svært populære ferieområde med folkeliv, kveldsaktiviteter, barer etc.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda har stor forståelse for at det må ha vært en lite hyggelig opplevelse å overraske en tyv på soverommet tidlig på morgenen. Det finnes imidlertid kriminalitet alle steder, og at kriminelle stjeler fra hotellgjester er et ikke ukjent fenomen.

Det fremgår av dokumentene at Vings stedlige representant var behjelpelig med å melde saken til politiet, og at politiet tok saken alvorlig.

Det fremgår også at Ving sørget for et rombytte.

Nemnda kan ikke se at reisearrangøren kan holdes ansvarlig i dette tilfellet.

Den reisende har selv et ansvar for å holde seg orientert om forhold på reisemålet. Det er relativt vel kjent at det er høy arbeidsløshet i Sør-Europa og at det følger økt kriminalitet med en slik samfunnssituasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.