

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder tyveri fra hotellrom, Kypros.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

135/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 11.766

Saken gjelder:

Saken gjelder tyveri fra hotellrom, Kypros.

Klager anfører at de ble utsatt for tyveri fra rommet om kvelden mellom kl.20.00 og kl.23.30. Telefoner, håndveske og smykker ble tatt - totalverdi ca. kr.20.000,-.

Hun mener at hotellområdet var for dårlig sikret uten gjerde omkring området.

Star Tours personale var ikke godt nok orientert om sikkerhetssituasjonen og ga dårlig hjelp og oppfølging. Naboer på hotellet hadde hørt bråk fra rommet - hvor var da sikkerhetsvakten? Klager krever erstatning fordi ferien ble ødelagt av en hendelse som var belastende psykisk og økonomisk.

Star Tour har vist til informasjon som gis til alle reisende om at selskapet ikke har ansvar for økonomisk tap ved tyveri og ulykker.

Star Tours reiseledere er i slike tilfeller bare formidlere av kontakt med de instanser som tar seg av saken. De reisende blir oppfordret til å ha gode reiseforsikringer og leie safetyboks. Det aktuelle hotellet hadde slike bokser på alle rom.

Låsene til leiligheten på hotellet er i tråd med de krav som gjelder på hotellanlegg.

I dette tilfelle var ballkongdøren brudt opp.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

At et hotellområde er spesielt dårlig sikret eller at lås og dører er av en standard som avviker fra det som normalt må forventes, kan i spesielle tilfeller tenkes å utgjøre en mangel ved reisen. Ikke noe tyder på at det var situasjonen her.

Et innbrudd som i dette tilfelle gjennom ballkongdøren er noe det ikke er mulig å sikre seg fullstendig mot ved hjelp av normale sikkerhetstiltak.

Slike innbrudd er i første omgang en politisak og de økonomiske følger vil være dekket gjennom en reiseforsikring. At klager har valgt ikke å ha reiseforsikring og åpenbart ikke har benyttet seg av safetyboksen når hun har verdier for kr.20.000,- på rommet, er noe hun da må selv bære følgene av.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.