

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull hjelp og oppfølging fra reisearrangøren etter innbrudd i leiligheten.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

163/15P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull hjelp og oppfølging fra reisearrangøren etter innbrudd i leiligheten.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tre ukers tur med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong på Tamanaco i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 07.03.15 - 28.03.15.

Klager hadde innbrudd i leiligheten natt til 12.03.15. De ble vekket av at en mann slo inn døren og stormet inn i leiligheten. Han påstod at dette var hans leilighet og klager løp ut og inn til venner ved siden av hvor de fikk låne klær. Vennene ringte Star Tours vakttelefon og fikk beskjed om å kontakte politiet og ambulanse ettersom klager hadde hatt hjerteproblemer.

Nattevakten ringte politiet som hentet gjesten som hadde tatt seg inn i feil leilighet og klager fikk en ny leilighet.

Neste dag kom politiet tilbake og klager måtte møte på tinghuset i Maspalomas. Mens de ventet på tolken ringte klagers venn til Star Tour og avtalte at de skulle komme til hotellet kl. 15.30, men Star Tour møtte ikke opp.

Star Tours guider burde ha beklaget at de ikke kunne møte klager på hotellet som avtalt. Dessuten burde guidene ha ringt klager å høre om alt stod bra til med dem.

Klager er glad for at de reiste sammen med venner ellers kunne dette ha blitt en mye mer traumatisk opplevelse.

Politiet var hyggelige og hjelpsomme, men de snakket bare spansk. Klager fikk en svensk og en engelsk tolk og de var begge overrasket over at Star Tour ikke var tilstede.

Saken gjelder dårlig oppfølging og oppførsel fra Star Tours personale.

Klager ønsker å få drosjeutgiftene overført til konto. Gavekortet på kr 1.000 finner de er uforskammet å tilby og håper dette kan omgjøres til en gave til Redd Barna eller Leger uten grenser.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Slik Star Tour oppfattet henvendelsen, så ønsket klager å informere Star Tour om de opplevelsene de hadde i ferien:

Star Tour legger ved rapporter fra reisemålet og viser til lenken med informasjon om reiselederservice:<http://www.startour.no/nettstedskart/Viktig-informasjon/Pa-reisemalet/Reiselederservice/>

Det er svært uvanlig at innbruddstyven bor på samme hotell, og bryter seg inn i feil leilighet og hevder at han bor der. Klager fikk tilbud om hjelp til politianmeldelse og ambulanse/legehjelp. Det ble vurdert ulike alternative løsninger for å løse denne situasjonen. Dette ble gjort både fra Star Tour og hotellets side. Star Tour beklager om dette tok tid, og om det ikke ble løst på beste måte for klager. De har hatt en gjennomgang med de involverte guidene for å forsikre seg om at Star Tours rutiner blir fulgt ved slike hendelser.

Star Tour er lei for at klager opplever at de ikke ble ivaretatt.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr 1.000 i tillegg til refusjon av klagers taxiutgifter.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **Nemnda bemerker:**

Klagen gjelder oppfølging av Star Tours guider etter et innbrudd natt til torsdag 12. mars 2015.

Innbruddet ble meldt til resepsjonen, som tilkalte politiet. Det ble også tatt kontakt med Star Tours stedlige guide over servicetelefonen. Guiden foreslo å ringe politiet og eventuelt ambulanse fordi en av dem som var utsatt for innbruddet hadde hjerteproblemer, men foretok seg ellers intet.

Dagen etter var det lite engasjement fra arrangørens side. Et avtalt møte ble ikke noe av, og klageren er skuffet over at det ikke møtte noen opp for å bistå ham hos politiet og senere i det lokale tinghuset.

Nemnda er enig i at engasjementet fra Star Tours stedige representanter var mangelfullt, i en situasjon som de fleste er ukjent med. Ekstra belastende er det også at man skal forholde seg til et fremmed språk og et ukjent rettssystem. I tillegg bodde gjerningsmannen på hotellet, slik at klageren også fikk belastningen med å avgjøre om han og hans familie skulle få bo videre på hotellet.

Når man betaler for en forhåndsarrangert reise, er en del av pakkens innhold at man føler trygghet for at hvis noe skjer, er det kompetente mennesker til stede for å bistå i situasjonen. I denne saken synes imidlertid bistanden å ha vært fraværende.

Etter nemndas syn foreligger det brudd på omsorgsansvaret for kunder på reisemålet, jfr. pakkereiseloven § 6-4.

Arrangøren har tilbudt et gavekort på kr 1.000 som plaster på såret. Nemnda kan vanskelig foreslå noen erstatning i et tilfelle som dette, hvor tapet ikke er økonomisk.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*