

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder en uheldig hendelse på hotellet på Gran Canaria.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

325/11

Tjenesteyter

Via Tour, Eiker

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Via Tour, Eiker

Antall reisende: 1

Reisens pris: -,-

Saken gjelder:

Saken gjelder en uheldig hendelse på hotellet på Gran Canaria.

Klager anfører at natt til 2. mars låste 2 menn seg inn i hennes leilighet.

Hun fikk dem ut, men etter en stund kom den ene tilbake og kysset henne på hånden. Hun fikk også han ut, låste døren og stengte den med stoler.

Hun meldte fra til resepsjonen, men ingen der kunne forklare hvordan dette kunne skje og hun ringte derfor Via Tour i Eiker i og med at det ikke var noen lokale representanter hun kunne henvende seg til. Hun fikk nå nytt rom i 5. etg og følte seg tryggere der. 25. mars ringte en mann på og spurte om hun hadde brukt safen.

Ingen kunne fortelle henne hvorfor det skjedde heller. Hun har lurt på om noen kan ha holdt øye med henne fordi hun var alene for å stjele eller utnytte henne.

Hun vil ha kompensasjon og en forklaring på hvordan noen kunne låse seg inn til henne.

Via Tour/Sun Hotel har anført at de oppfattet klagers første henvendelse til Via Tour i Eiker slik at hun klaget på at rommet var for kaldt. Hun fikk derfor bytte rom.

Hotellet har opplyst at ingen uvedkommende har nøkkel til leiligheten og at et eventuelt innbrudd skulle ha vært meldt politiet. De har ikke registrert at klager fortalte noen på hotellet

om hendelsen. Han som ringte på den 25. mars var derimot fra hotellet og det skyldtes en misforståelse om bruk av safe.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

I saken her er det noe uklart hva som egentlig har skjedd og hvem klager har tatt opp hendelsen den 2. mars med. Det fremgår av SunHotels brev av 14/7 2011 at de ikke har noen stedlig representant på Gran Canaria. Når klager da hadde problemer med å gjøre seg forstått i resepsjonen, var det naturlig at hun ringte Via Tour i Eiker og fortalte om hendelsen. Av Sun Hotels brev av 29/11 fremgår at SunHotels bookingavdeling 2. mars hadde blitt kontaktet av Via Tour om at leiligheten var kald og at 2 menn hadde åpnet døren til hennes leilighet samme natt.

Reklamasjonsnemnda legger etter dette til grunn at klagers fremstilling på dette punkt er riktig og at hun har tatt saken opp med rette vedkommende - først resepsjonen og så Via Tour i Eiker som hadde solgt henne reisen.

Nemnda har forståelse for at en slik hendelse er skremmende og skapte frykt hos klager. At andre personer kan låse seg inn på rommet, må anses som en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. Selv om klager ikke er påført et økonomisk tap og problemet ble løst ved at hun fikk nytt rom i 5. etg hvor hun følte seg trygg, har nemnda kommet til at hun bør få en kompensasjon på kr 2.500 for det ubehag den skremmende opplevelsen med to fremmede menn på rommet midt på natten medførte - jf pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det utbetales en kompensasjon på kr. 2.500,-.

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.