

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da klager måtte dele rom med en annen mann på en uspesifisert reise.

### Dato

16.11.2016

### Saksnummer

104/16P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris da klager måtte dele rom med en annen mann på en uspesifisert reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med uspesifisert innkvartering, kategori 1, rom uten garanti for privat dusj/wc for 1 person til Funchal, Madeira i perioden 08.03.16 - 15.03.16.

I Funchal måtte klager dele rom med finsk mann som var alkoholiker, hadde diabetes, kreft i prostata og i magen og andre sykdommer som han ikke visste var smittsomme eller ikke. Mannen gikk på 13 forskjellige medisiner hver dag og urin og avføring kom ufrivillig pga. hans sykdommer.

Natt til 08.03. 2016 begynte han å tisse midt i rommet hvor de sov. Det endte med at klager måtte vaske etter mannen. Etter to timer han gikk på toalettet og resultatet ble et tett toalett og avføring og urin over alt på toalettet.

Klager kontaktet Star Tour. Først fikk han tilbud om å flytte mot å betale 200 euro, men klager mente det var den andre gjesten som burde betalt for flyttingen og ikke klager.

Problemene gjentok seg 09.03.16 og 10.03.16.

Klager krever en erstatning på kr 1.338 og andre kostnader knyttet til sykdom han kan ha blitt smittet av og få i fremtiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager har betalt kr 1.338 kroner for reisen - og krever denne summen erstattet i tillegg til «andre kostnader knyttet til sykdom han får». Star Tour har avvist dette kravet.

Klager kontaktet Star Tours medarbeidere den 9. mars og han fikk flytte den 10. mars. Klager betalte ikke for å flytte.

Det er forståelig at klager ikke ønsket å dele rom med denne gjesten. Den andre gjesten fikk en advarsel og klager fikk muligheten til å flytte allerede den 9. mars. Imidlertid flyttet han ikke, men valgte å bli boende siden han ikke aksepterte å betale. Den 10. mars fikk han flytte uten å betale. Star Tour tok denne kostnaden.

Star Tour viser til sine vilkår for uspesifiserte reiser og rapporten fra guidene på Madeira.

Star Tour vil tilbakebetale en dagsandel av reisens pris, kr 191.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **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 m.v., 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.

Klageren reiste på en uspesifisert reise hvor det i utgangspunktet var opplyst at han kunne komme til å måtte dele rom med en eller flere reisende av samme kjønn.

Nemnda er enig med klageren i at det dog finnes en grense for hva man må godta av adferd når man deler rom. Det som er beskrevet er etter nemndas syn langt over streken. Nemnda kan, etter å ha lest igjennom loggen fra guiden, ikke se at klageren fikk den bistand han i en slik situasjon bør ha krav på. Han opplyste om hva som skjedde allerede den første natten kl. 04.30, men ble bedt om å betale mellomlegget for eventuell flytting til et annet bosted.

Etter nemndas syn burde guiden eller en representant for hotellet ha inspisert rommet allerede tidlig om morgenen 9. mars etter å ha hørt hva som skjedde om natten. Klageren ble først flyttet sent på ettermiddagen 10. mars. Av rapporten fremgår det at den som tok avgjørelsen var relativt uerfaren med en situasjon som den foreliggende. Dag 2 opplyste teamlederen henne om at hun kunne gi gjesten med uakseptabel adferd en skriftlig advarsel, noe hun da åpenbart ikke hadde kunnskap om.

Nemnda er enig med arrangøren i at det ikke foreligger noen mulighet til på forhånd å luke ut gjester som viser seg å ha uønsket adferd, men finner at i denne spesielle saken ble klageren satt i en fullstendig uakseptabel situasjon.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få refundert halve reisens pris, avrundet til kr 670, samt ulempeerstatning med kr 668, totalt kr 1.338.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert 50% av reisens pris, avrundet til kr 670, samt ulempeerstatning med kr 668, totalt kr 1.338.

Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*