

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder krav om kompensasjon for tapt ferietid.

Dato

..

Saksnummer

23/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Reisemål: Tenerife

Antall reisende: 2

Reisens pris: 5.076,-

Tidsrom: 151213 - 221213

Saken gjelder:

Saken gjelder krav om kompensasjon for tapt ferietid.

Klageren våknet natt til 20. desember 2013 av at en mannsperson sto inne på hotellrommet ved kjøkkenbordet. Mannen hadde åpenbart kommet seg inn gjennom verandadøren, som sto på gløtt. Klageren skrek for å vekke samboeren.

Mannen hoppet da ned fra verandaen. Han hadde stjålet klagerens mobiltelefon og 90 euro som lå på bordet. Resepsjonen ble alarmert, politiet tilkalt og mannen funnet. Klageren måtte bli med i politibilen for å bekrefte at det var riktig mann som var pågrepet. Dagen etter måtte hun peke ham ut på foto, og etter ytterligere en dag var de begge vitner i straffesaken mot inntrengeren.

Klageren fikk tilbake sin mobiltelefon som ble funnet på mannen og forsikringsselskapet har dekket det stjalne pengebeløpet. Klageren vil imidlertid kompenseres for den tid som medgikk, da hendelsen ødela flere feriedager. Forholdet skjedde på et sikret hotellområde. I tillegg har klageren blitt utrygg.

Hun sjekker til stadighet om dørene er låst.

Star Tour AS beklager på det sterkeste at klageren hadde en så skremmende opplevelse. Det stilles strenge krav til hotellenes sikkerhet, men dessverre er det kriminalitet i alle land. Det hender derfor at uvedkommende tar seg inn på hotellrom uansett om sikkerhetstiltakene er strenge.

Reisearrangøren kan imidlertid ikke lastes for hendelsen og de følger dette fikk for klageren. Slike hendelser blir derfor ikke kompensert fra arrangørens side.

Nemnda bemerker:

Nemnda synes at det er svært beklagelig at klageren ble utsatt for en så skremmende opplevelse som et innstigningstyveri, og at de siste feriedagene delvis ble brukt på politihuset og i rettssalen. Kriminalitet finnes dessverre i alle land.

Det er en side som bør vurderes når man velger reisemål. Den enkelte reisende må ta sine forholdsregler for å sikre seg mot å bli offer for straffbare forhold.

Den økonomiske siden av saken har blitt ivaretatt reiseforsikringsselskapet.

Reisearrangøren kan i en sak som den foreliggende etter nemndas vurdering ikke holdes ansvarlig for tap av ferietid.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.