

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på en pakkereise med uspesifisert bosted.

Dato

..

Saksnummer

14/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Reisemål: Kroatia

Antall reisende: 1

Reisens pris: 2.303,-

Tidsrom: 140913 - 210913

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på en pakkereise med uspesifisert bosted.

Klageren bestilte en reise til Kroatia med uspesifisert bosted. Han fikk et rom i Sobe Apartment i Makarska. Rommet var meget spartansk med en tv som ikke virket. Rommet hadde ikke kjøleskap eller utstyr til vannkoking. Rommet ble ikke vasket og det ble ikke skiftet sengetøy eller håndklær. For å komme til rommet måtte klageren gå opp en trapp med over 70 trinn. Trappen hadde ikke sikkerhetsrekkverk og var ikke belyst.

Onsdag 18. september ble klageren slått ned. Han var på vei opp til rommet om kvelden da han ble slått ned bakfra. Han kom til seg selv idet han ble snudd rundt av to overfallsmenn, den ene med kniv. De tok de pengene han hadde, ca. kr 1.000,-, samt et kort med adressen til Sobe Apartment.

Dagen etter telefonerte klageren til Apollos stedlige representant. Han fikk ingen hjelp og ble informert om at han måtte betale ca. kr 5.000,- hvis han ønsket å flytte til et annet hotell. Klageren er opprørt over at han måtte bo på et sted som overfallsmennene kjente adressen til og over at han ikke fikk noen assistanse. Klageren har fremdeles plager etter overfallet.

Apollo AS opplyser at det i beskrivelsen på deres nettsider fremgår at en uspesifisert reise innebærer plassering på enkle bosteder, og at prisen verken inkluderer vask av rommet etter skifte av sengetøy og håndklær.

I Kroatia er det ikke uvanlig med manglende gatebelysning.

Reisearrangøren har ingen mulighet til å ha kontroll over dette.

Apollo beklager at assistansen på stedet ble opplevd som mangelfull.

Apollo kan imidlertid ikke se at det gir grunnlag for kompensasjon.

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 punkt 2.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det fremgår av billetten at det man kjøper når man bestiller en uspesifisert reise, er en restplass med uspesifisert bosted. Det er ikke en rabattert pakkereise, men et tilbud til den som ikke stiller høye krav til bosted. Den reisende plikter å sette seg inn i de nærmere regler for denne type reiser. Av disse reglene fremgår det at den reisende kan innkvarteres på steder som ikke er en del av Apollos hotellprogram, og at det ved en eventuell endring av innkvartering må betales både et endringsgebyr og samt gebyr for kjøp av bedre bosted. Det fremgår også at renhold under oppholdet ikke er inkludert.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at klageren i utgangspunktet har fått den reisen han betalte for, nemlig billett med rutefly tur/retur og enkel innkvartering.

Det er selvsagt svært beklagelig at klageren ble overfalt på vei opp til rommet. Kroatia er imidlertid et relativt fattig land med høy arbeidsløshet og høy kriminalitet. Dette er forhold som den reisende selv må ta hensyn til. Når man bor i et strøk med mangelfull gatebelysning bør den reisende ta forholdsregler og ikke bevege seg til fots alene etter mørkets frembrudd.

Nemnda finner det imidlertid kritikkverdig at klageren ikke fikk noen form for assistanse av Apollos stedlige representant etter at han var slått ned og ranet.

Han burde ha fått hjelp til å anmelde forholdet og til eventuelt å oppsøke lege slik at man sikret seg at han ikke lå skadet uten tilsyn.

Nemnda kan imidlertid ikke se at manglende assistanse gir grunnlag for kompensasjon.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Line Vestgård, Kilroy 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.