

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt ferie da kofferten ble borte fra resepsjonen ved ankomst.

### Dato

11.11.2016

### Saksnummer

77/16P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning for ødelagt ferie da kofferten ble borte fra resepsjonen ved ankomst.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom på Riu Vistamar i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 20.02.16 - 27.02.16.

Klager ankom hotellet med Star Tours buss ca. kl. 18.45. I hotellets resepsjon ble de møtt av portør/bærer som anviste plassering av de reisendes bagasje i resepsjonen mens innsjekking pågikk. Han tok klagers to koffertyper og satte disse på nevnte plass. Avstand mellom klager og koffertene var ca. 5 meter da de entret skranken for innsjekking. Resepsjonen har kameraovervåking. Det viste seg i ettertid at koffertene var plassert på «blind spot» for kameraovervåking.

Da innsjekking var over, gikk klager for å hente sine to koffertyper. Kun en koffert stod da på den anviste plass, den andre manglet. Resepsjonistene ble kontaktet umiddelbart. Disse mente det hele kunne dreie seg om feil fra de øvrige reisendes side, men ingen meldte fra om at de hadde tatt feil koffert.

Neste morgen, søndag, ble hotelldirektøren koplet inn. Han kontaktet renholderne som ble informert om saken. Ingen funn ble gjort. Kameraovervåkingen fra ankomsten ble gjennomgått.

Klager hadde, etter ett døgn, ingen andre klær enn de som hun hadde reist i fra Norge, dvs. norsk vintertøy og støvletter, ingen toalettsaker, undertøy, sommertøy, sko, solbriller, solhatt, turutstyr til fjellturer, øyemedisin etc.

Mandag, dag 3, ble de av direktøren bedt om å anmelde saken ved politistasjonen i Arguineguin. Disse henviste klager til Guardia Civil i Puerto Rico som heller ikke ville ta mot anmeldelse på grunn av gjeldende praksis vedrørende anmeldelser. Politiet forlangte at klager måtte stille med egen spansktalende tolk.

Tirsdag, dag 4, tok hotellets direktør kontakt med politi i Madrid. Klager anmeldte saken telefonisk fra direktørens kontor. Klagers anmeldelse måtte deretter underskrives og hentes personlig ved politistasjonen i Maspalomas.

Klagers ferie ble ødelagt. De hadde planlagt en aktiv ferie med mange fjellturer, men gjästene stod på hotellrommet alle dagene av ferien. 3 av 6 feriedager gikk med til politibesøk, innkjøp av det mest nødvendige av klær og toalettsaker. Planlagte fotturer måtte utgå pga. manglende fottøy. Det fantes ingen sportsbutikker i Puerto Rico som solgte lette fjellsko til bruk på tur.

Klager krever kr 9.000 i erstatning for ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Star Tour er ikke enige i at de kan holdes ansvarlig for tiden det tok å få anmeldt saken, og å gjøre nødvendige innkjøp. Dessverre er det slik at om man blir utsatt for tyveri medfører dette en hel del praktiske ting som må gjøres. Star Tour har ingen mulighet til å endre på slik praksis, og de har ingen mulighet til å endre politiets rutiner på Gran Canaria. Videre er de av den oppfatning at Star Tour som turoperatør ikke kan klandres for at kofferten ble stjålet.

Klager krever erstatning for ødelagt ferie da 3 av 6 feriedager måtte brukes som en direkte konsekvens av tyveriet. Star Tour har avslått kravet da de anser at de ikke er erstatningsansvarlig for at kofferten ble borte, eller for bryderiet dette medførte.

Star Tour har ikke tidligere erfart at bagasje har blitt stjålet, hverken på Riu Vistamar eller noe annet hotell vi samarbeider med.

Star Tour viser til sin informasjon på [startour.no](http://startour.no) der følgende står skrevet: «Reiseledernes og våre representanters ansvar Ansvaret er begrenset. Blir du bestjålet eller kommer ut for en ulykke, vil vi presisere at Star Tour ikke har ansvar for å dekke økonomisk tap, organisere redningsaksjoner eller stå for behandling av fysiske skader.

Slike situasjoner skal håndteres av forsikringsselskapene og deres alarmsentraler og i henhold til den forsikringen du har kjøpt. Forsikringsselskapene og deres alarmsentraler skal yte øyeblikkelig økonomisk hjelp, skaffe til veie sykehusbehandling og stå for organisering av hjemtransport.

Star Tours reiseledere og samarbeidspartnere har i denne sammenhengen kun en rolle som formidler. Det er derfor meget viktig at du har en fullgod forsikring. Star Tours reiseledere er generelt godt forberedt for de fleste situasjoner de skal hankses med i et fremmed land. De er gjort kjent med grunnleggende førstehjelp, men de har ingen forutsetninger for å være ansvarlige i dramatiske situasjoner som ran eller ulykke hvor profesjonell håndtering er påkrevd.

Hverken reiselederne eller våre lokale samarbeidspartnere kan overprøve politiets, helsevesenets eller lokale myndigheters beslutninger. Det er ditt forsikringsselskap som skal skaffe til veie de nødvendige ressurser for å sikre en så forsvarlig håndtering av situasjonen som det overhodet er mulig i vedkommende land.»

Star Tour har tilbudt klager et gavekort som de aksepterte og som de har fått tilsendt.

### **Nemnda bemerker:**

Tyveri er en forsikringssak. Når bagasje er plassert i en hotellresepsjon i forbindelse med innsjekking på hotellet, er den reisende selv ansvarlig for å holde oppsyn med den, uansett om det befinner seg hotellansatte i nærheten.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen form for erstatning i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*