

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet matforgiftning.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02760

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og en baby på 1 1/2 år med innkvartering i et dobbeltrom på Family Life Baia Di Conte med all inclusive, Porto Conte, Sardinia i perioden 21.06.2017 - 28.06.2017. Totalpris kr. 19.096.

Etter klagerens syn ble familien matforgiftet på Bahia de Conte. Klageren hadde all inclusive og spiste ingen andre steder. Klagerens datter ble først syk den 25.06.2017, oppkast, feber og diaré. En etter en ble de syke. Hotelledelsen var klar over situasjonen og klager fikk utvidet utsjekkstid mot betaling. De ble ikke tilbudt lege under oppholdet.

Halve ferien, tre av syv dager, ble ødelagt av dårlig hygiene på Baia Di Conte.

Klager krever et prisavslag på kr. 9.600.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren tok først kontakt med guidene den 27.06.2017, dagen før hjemreisen fordi de ønsket hjelp med sen utsjekking da flyet til Oslo først hadde avgang 22.00 og de hadde et sykt barn på halvannet år. Dette var den eneste kontakten klager tok med TUIs guider til tross for at guidene var til stede på hotellet hver dag fra ca. 09:00 - 21:00. Guidene kunne også kontaktes både via sms og telefon.

Ifølge hotellets ledelse tilbød de klager å ringe etter lege. Hotellet ble ikke informert om at de var matforgiftet, kun at de var syke.

Hverken hotellet eller TUI har registrert noen tilfeller av sykdom med symptomer som kan settes i forbindelse med matforgiftning denne perioden.

TUI har ikke kunnet fremskaffe testresultater av maten som ble servert på hotellet den uken klager var på ferie da hotellet nå er lukket for sesongen. TUIs ansvarlig Health & Safety manager for reisemålet har videresendt testresultater av bakteriefloraen fra buffeen den 6. og 20. september. Resultatene var tilfredsstillende.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da klager ikke tok kontakt med noen av guidene i løpet av ferien og informerte om forholdene. De har heller ikke lagt ved legeerklæring. TUI har henvist klager til sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren og hennes familie ble syke etter å ha bodd fire dager på hotell på Sardinia. Datteren på halvannet år ble først syk, og deretter ble begge foreldrene syke. Klageren tok kontakt om sykdommen først dagen før hjemreise, den 27. juni. Det er motstridende opplysninger om hvorvidt det ble tilbudt fra hotellets side å ringe etter lege. TUIs guider ble ikke informert om sykdommen, til tross for at de var til stede på hotellet daglig fra ca. kl. 09.00 til kl. 21.00.

I kontakten med guidene ble det opplyst at klagerne ønsket sen utsjekking fordi flyet gikk sent og de var syke. Dette ble det ordnet med. På dette stadium ble det, slik nemnda forstår dokumentene, ikke nevnt noe om matforgiftning. Dette var noe som først kom opp i klagen, som er datert 19. juli.

Det er opplyst fra hotellet og TUI at det ikke har vært andre sykdomshendelser som kan tilbakeføres til maten i den perioden klagerne ferierte på hotellet. Klageren var ikke hos lege på Sardinia og har ikke vedlagt noen legeerklæring fra et eventuelt legebesøk etter hjemkomst. Det er den som har vært syk som er den nærmeste til å sikre opplysninger

om sykdommen. Sykdom på ferie er en forsikringssak. Hvis legeattest kan fremskaffes vil man etter omstendighetene kunne ha krav på erstatning fra forsikringsselskapet for utgifter i forbindelse med sykdommen.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er ført bevis for at sykdom oppsto som en følge av matforgiftning på hotellet. Nemnda kan, slik saken bevismessig ligger an, ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)