

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet sykdom.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00600

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 14 personer, fem bestillinger, med innkvartering i fem dobbeltrom på Hotel Family Life Orquidea med all inclusive, Gran Canaria i perioden 16.12.2017 - 30.12.2017. Totalpris kr. 196.821.

Klagen til Pakkereisenemnda er datert 25.02.2018. I følge klager reiste 14 personer som skulle feire jul og klagers fødselsdag. De valgte et hotell med all inclusive fordi de var så mange både store og små. Etter bare to dager ble fire personer dårlige. Klagers datter havnet på sykehuset og ville bare hjem. De kastet opp og hadde magesmerter nesten hele oppholdet. Klager spiste bare på hotellet før de ble dårlige, så de forstår ikke hvorfor TUI ikke vil godta at det var maten på hotellet som var årsaken til at de ble syke. Etter klagers syn ble de matforgiftet på hotellet. Dette fremgår av datterens legeerklæring. Ett av barnebarna ble også matforgiftet og kastet opp. Flere hadde magevondt. Alle i reisefølget ble preget av dette. De skulle ha en hyggelig jule- og bursdagsfeiring, men klager føler at turen ble ødelagt og at de fikk dårlig behandling av TUI.

Klager hadde maur på rommet og det var skittent. TUI har tilbudt klager kompensasjon for mangelfullt renhold, men klager krever et høyere prisavslag for matforgiftning og at ferien ble ødelagt. Det stemmer ikke at de takket nei til ytterligere rengjøring.

Klagers datter har fått refundert utgiftene til lege og transport, samt kr. 6.000 for tapt ferie av forsikringsselskapet.

Klager krever refusjon av hele reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Det er kun to av bestillingene med totalt fem personer som har klaget på stedet/innen fristen på fire uker etter hjemkomst. De øvrige bestillingene har ikke klaget til TUI, hverken på stedet eller etter hjemkomst. Alle bestillingene er gjort separat på nettsidene til TUI. Det er ikke notert noen ønskemål eller anmerkninger i bestillingene som indikerer at de reiste sammen. Dette ville ha kommet frem billettene.

TUI tar forholdene alvorlig på når flere gjester ved samme hotell blir syke. Det var høysesong på Gran Canaria i perioden klager oppholdt seg på øya. Antall registrerte sykdomstilfeller var ikke alarmerende i forhold til antall gjester som oppholdt seg på hotellet.

Det fremgår av bekreftelsen fra legen at det har vært snakk om mageproblemer. Guidene tilbakeviser at det fremgår av rapporten at sykdommen skyldes matforgiftning.

Klager fikk tilbud om å kansellere forhåndsbestilte måltider og spise andre steder, men takket nei til dette da de ønsket å sitte sammen med resten av reisefølget. Hele reisefølget kunne avbestilt all inclusive og selv valgt ut de restaurantene de ønsket å spise på. I og med at det var jul og fullbooket, var det ikke mulig å flytte hele reisefølget til et annet hotell.

TUI har strenge krav til hygiene og sikkerhet ved hotellene de samarbeider med. På TUI Family Life Orquidea finnes desinfisering/antibac godt synlig på veggen ved inngang til restauranten. Hver dag blir det foretatt en HACCP kontroll/"health and safety" kontroll av kjøkkenet og en gang i måneden blir det foretatt en ekstern kvalitetskontroll. I løpet av sesongen har kontrollene ikke vist at det er noe grunnlag for endringer.

Det skal kunne fastslås at håndteringen på hotellanlegget har vært uaktsom eller uforsvarlig for at en reisearrangør skal anses som erstatningspliktig ved sykdom. Sykdom/virus oppstår fra tid til annen og det må sannsynliggjøres at smitten skyldes mangelfulle forhold på hotellet for at reisearrangøren skal kunne være ansvarlig. TUI kan ikke se at det er sannsynliggjort at smitten stammer fra hotellet.

TUI anbefaler reisende som blir syke i løpet av ferien å ta kontakt med sitt forsikringsselskap og har registrert at klager har fått erstatning fra forsikringsselskapet.

Klager har fått tilbud om kompensasjon for mangelfull rengjøring frem til de takket nei til mer ekstra rengjøring. Når det gjelder renhold på hotellet, har TUI Nordic kun fire registrerte klager på rengjøring på TUI Family Life Orquidea i perioden 01.01.2018 - 01.04.2018.

Klager fikk tilbud om kr. 1.000 eller et reisegavekort på kr. 1.500 og klagers datter fikk tilbud om kr. 1.200 eller et reisegavekort på kr. 1.800.

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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Klageren reiste sammen med en rekke familiemedlemmer. Klagen gjelder imidlertid så vidt nemnda kan forstå kun for klager med reisefølge og for hennes datter og datterdatter med reisefølge. Det er vedlagt fullmakter fra to andre familiemedlemmer, men så vidt nemnda kan se er det ikke beskrevet i noen detalj hvilke mangler disse påberoper seg, ut over at ett av barnebarna skal ha kastet opp. Disse klagen er etter nemndas syn så lite håndfaste at de ikke kan behandles. De er også fremsatt etter utløpet av ordinær klagefrist.

Hvis det kan påvises at hotellet hadde et utbrudd av magevirus og ikke tok dette alvorlig, er det graverende. Ut fra det som fremgår av dokumentene ser det imidlertid ut til at sykdom begrenset seg til et fåtall personer. Klageren datter kom på sykehus. Det er vedlagt en uoversatt spansk legeerklæring.

Nemnda antar at klageren ble dårlig av noe hun spiste, men at det dreide seg om en mageinfeksjon som mange får i sydlige land. Det er anbefalt å ikke spise rå grønnsaker eller rått kjøtt. Egg er heller ikke å anbefale. Dette er forholdsregler som den enkelte reisende selv må ta. Bakteriefloren er ikke lik den som er i Norge.

Det er opplyst at hotellet har jevnlig inspeksjoner med hensyn til mat hygiene og det var antibac tilgjengelig i spisesalen. Det er videre opplyst at det ikke var noe stort antall gjester som ble syke i det tidsrommet klagerne var gjester. Klagerens datter har meldt sykdommen inn til sitt forsikringsselskap og har fått erstatning for tapte feriedager og utgifter i forbindelse med sykdommen.

Nemnda legger ved vurderingen også en viss vekt på at klageren og familiemedlemmene valgte å beholde all-inclusive ved hotellet til tross for at de fikk tilbud om å få refundert det gjenstående beløpet. Hvis kun et fåtall fikk dette tilbudet ville det skape en lite hyggelig situasjon under måltidene, men slik nemnda forstår saken vurderte man i det hele tatt ikke tilbudet. Det er derfor ikke mulig i ettertid å fastslå om tilbudet gjaldt hele reisefølget. Så vidt nemnda forstår ble ingen i reisefølget rammet av mageinfeksjon den siste ferieuken.

Det er fremlagt foto av maur.

I de generelle vilkårene, som er en del av avtalen mellom partene, er det tatt forbehold om at det kan forekomme insekter på rommene i sydlige strøk. Dette må tas opp med resepsjonen, som vil sørge for at rommet blir sprayet.

Det er også klaget over dårlig renhold.

Det ble ordnet med ekstra renhold etter at klageren hadde tatt problemet opp. Guiden hevder at det ble tilbudt ekstra renhold ved to anledninger, men at dette ble avslått siste gang. Det er dermed ikke samsvar mellom opplysningene på dette punktet. Nemnda legger til grunn at det fremstår som lite sannsynlig at en som har klaget over dårlig renhold, avslår ekstra renhold hvis det ble tilbudt. Slik nemnda vurderer saken er det imidlertid gitt et prisavslag som står i forhold til mangelen. Nemnda finner derfor etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)