

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi ferien ble ødelagt pga. matforgiftning.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

251/15P

Tjenesteyter

Star Tour

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi ferien ble ødelagt pga. matforgiftning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for 5 personer med innkvartering i et familierom på Lara Family Club, Antalya, Tyrkia i perioden 08.07.15 - 23.07.15.

Klager ble matforgiftet på hotellet og fikk ferien ødelagt. De måtte ha legehjelp og sønnen måtte på sykehus.

Klager var flere ganger i kontakt med guidene og informerte om sykdommen. Dagen før hjemreisen ringte de for å sjekke muligheten for senere utsjekking. Heldigvis fikk guiden ordnet dette og Star Tour dekket utgiften.

Klager fikk ødelagt 10 av 15 feriedager.

Klager synes det er synd å ikke bli tatt på alvor. Det er godt mulig det ikke var andre gjester fra Star Tour som ble syke, men ved besøkene hos lege så var det flere andre gjester som hadde blitt syke. Til og med en ansatt kom inn den ene dagen, med magetrøbbel pga. maten. Dette kan klager ikke bevise, utover den behandlingen som de fikk på hotellets sykestue og på sykehuset i Antalya.

Kravet er, som følge av at hele reisen ble spolert, differansen mellom hvilken kompensasjon de får fra forsikringsselskapet og det antall dager de mener ble ødelagt. Kun 5 dager var klager friske, de tre første og to midt i. Forsikringen dekker alle utgifter til sykehus, medisin osv. men kun deler av kompensasjonen.

Star Tour henviser til at deres medarbeidere sier at det ikke var flere syke på hotellet. Ifølge klager var det relativt få Star Tour turister generelt på hotellet, så utvalget var kanskje ikke så stort. Uansett mener klager at diagnosene de fikk av helsepersonell er mer relevant enn hva en reiseleder måtte mene. Legene fortalte klager at det var maten på hotellet de ble syke av

og at de hadde mange tilsvarende tilfeller. Klager hadde all inclusive og all mat spiste de på hotellet.

Fra forsikringsselskapet fikk de kun dekket 10 dager for to personer i reisefølget fordi de er dokumentert med legebesøk. Klager lot to personer gå på den samme legeregningen og følgelig får de kun dekket tapt ferie for en av personene.

Klager ber derfor om kompensasjon for forskjellen mellom det forsikringsselskapet dekker og de 10 dagene som ble ødelagt for hele familien, kr 19.651. I ettertid har klager økt kravet om kompensasjon til kr 32.751.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour er lei for at familien ble syke under oppholdet og fordi klager mener at maten på hotellet er årsaken til dette. Det var derfor viktig for Star Tour å sjekke dette med sine ansvarlige i Tyrkia. I svaret fra Star Tours medarbeidere fremkommer det at det ikke har vært noe sykdomsutbrudd på Lara Family Club. Star Tour har på grunnlag av informasjonen som er mottatt fra reisemålet ikke imøtekommet klagers krav om kompensasjon.

Star Tour har strenge krav til alle hoteller de samarbeider med som tilbyr mat. Det blir jevnlig utført kontroller og Family Lara Club er ikke noe unntak fra dette. Star Tours representanter skriver at det ikke har vært noen sykdomstilfeller blant andre gjester på anlegget, og at det ikke er noen bekreftet smittekilde for hvorfor klager ble syke. Forannevnte er årsaken til at Star Tour ikke kan tilby kompensasjon for tap av feriedager.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på totalt kr 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

Klageren og hans familie ble syke og antagelig matforgiftet mens han bodde på Lara Family Club i Antalya. Familien hadde all inclusive, slik at matforgiftningen etter klagers syn må ha skjedd på hotellet. Klager krever erstatning for delvis ødelagt ferie med kr 32.751. Forsikringsselskapet har dekket kr 19.651. Arrangøren har opplyst at ingen andre av Star Tours gjester ble syke i den aktuelle periode. De hadde flere gjester på hotellet. Det er videre opplyst at det jevnlig tas prøver av mat. Det ikke er oppdaget uregelmessigheter i forhold til hygiene. Nemnda kan etter dette ikke se at det er ført bevis for at klageren og familiens sykdom var forårsaket av forhold som arrangøren kan lastes for. Det er en annen bakterieflora i sydlige land enn det er i Norge. Alle reisende må derfor utvise forsiktighet med hva de spiser, blant annet bør man ikke spise noe som ikke er kokt eller stekt. Sykdom i løpet av en ferie er en forsikringssak, slik at eventuelle ytterligere krav på erstatning bør rettes mot forsikringsselskapet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.