

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for to koffertyer som ble forsinket og for dårlig service fra Ving da klager ble matforgiftet og fikk salmonella.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

68/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag for to koffertyer som ble forsinket og for dårlig service fra Ving da klager ble matforgiftet og fikk salmonella.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer i en Dobbelrom Suite med all inclusive på Hotell Cancun Playa Riucar, Playa del Carmen, Mexico i perioden 13.01.15 - 28.01.15.

Ved ankomst Cancun, Mexico den 13.01.15 savnet klager sin bagasje. Det viste seg at 110 koffertyer ikke hadde kommet til rette. Klager fikk sine koffertyer 53 timer etter ankomst.

Den 19.01.15 ble klager matforgiftet, fikk diaré og ble sengeliggende. Etter 3 dager med sykdom prøvde han å få hjelp av Ving til å skaffe lege. Klager ble lovet at legen skulle komme om ca. 1 time, men etter 7 timer uten legebesøk og tilbakemelding fra Ving, kontaktet klager sitt forsikringsselskap.

Den 22.01 ble klager innlagt på sykehuset med intravenøs behandling og antibiotikakur.

Klager følte seg utrolig alene i Mexico, Vings annonserte service døgnet rundt, men dette gjaldt ikke klager. De ba om at en av Ving guidene måtte være med til sykehuset, men det var det ingen som hadde anledning til.

Klager var syk resten av ferien. Hos fastlegen fikk klager stadfestet salmonella infeksjon og ble sykemeldt i 2 uker etter hjemkomst. Klager hevder at han ble matforgiftet på hotellet. Han hadde all inclusive og spiste ingen andre steder enn på hotellet. Klager synes det er merkelig at Ving viser til at andre ved hotellet ikke ble syke. Klager møtte flere av hotellets gjester på sykehuset, og det var heller ingen «feriemage». Klager bader aldri i svømmebasseng da de regner det som en «bakteriebombe».

I og med at klagerne var så slitne i ferien, orket de ikke å kontakte guidene og informere om at suiten luktet mugg og at det rant kondens på innsiden av vinduene hver eneste morgen. Klagers klær ble fuktige og det de skulle ha på seg måtte de henge ut til tørk i solen.

Klager har fått refundert kr 15.000 fra reiseforsikringen som er et maksbeløp for sykeavbrekk i ferien. Ving har kompensert med kr 7.700 for at koffertene ble forsinket og for tort og svie.

Klager krever å få refundert 75% av kr 21.000 fra Ving. Klager hadde ferie i 3 dager etter at de fikk koffertene til han ble syk.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klagers to koffert ble forsinket. Klager landet i Mexico den 13.01.15 kl. 14.35. Koffertene ble levert til hotellet den 16.01.15 kl. 20.00.

Klager hevder han ble smittet av salmonella på hotellet. Ving kan ikke se at det er sannsynliggjort at smitten stammer fra hotellet. Sykdom i ferien og utgifter i forbindelse med sykdom er en forsikringssak og klager henvises til reiseforsikringen. Ving viser til en lignende sak PRKN-2012-274.

Prøveresultater og tilsvar fra hotellet er vedlagt saken. Ving understreker at kun 3 hotellgjester oppsøkte legen tilknyttet hotellet med mageproblemer i perioden klager var der. Hotellet er et rent all inclusive hotell og har gjennomsnittlig 800 gjester i uken. Hotellet har i ettertid heller ikke mottatt henvendelser fra andre kunder om salmonella.

Ving viser til at Playacar arbeider etter det velkjente HACCP prinsippet for å sikre en trygg mathåndtering. Prinsippet forklares blant annet her:http://www.mattilsynet.no/mat_og_vann/matservering/hva_er_haccp.4647

Først etter hjemkomst ble det klaget over at det luktet mugg og rant kondens på innsiden av vinduene på hotellrommet. Klager tok ikke kontakt med Ving på reisemålet om dette slik at de fikk muligheten til å hjelpe han på stedet. Ving påpeker viktigheten av å ta kontakt med turoperatøren, noe som fremgår på billetten, i avreisemail, på <http://www.ving.no/reklamasjoner> samt i Reisevilkårene punkt 8.2 som er gjengitt på <http://www.ving.no/mangler>. Der står det bl.a.: Avhjelp:Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

Kontakten er også viktig for å fastslå om det faktisk foreligger en mangel eller ikke. Høy luftfuktighet og lokal byggeskikk i tropiske strøk medfører at rom kan oppleves som fuktige og lukte innestengt. Dersom klager hadde tatt kontakt, kunne Vingverten ha sett på muligheter for bytte av leilighet eller hotell.

Ving har kompensert for at klagers to koffertar ble forsinket. Dette ble gjort mens klager var i Mexico og de har overført kr 4.376 til klagers konto. Etter hjemkomst fikk klager ytterligere kr 1.500 i kompensasjon, samt dekket en telefonregning på kr 976.

Ving har også kompensert med kr 1.500 for at klager opplevde Vings service i forbindelse med sykdommen som dårlig. Kompensasjonen er basert på at Vings representanter ikke aktivt kontaktet klager etter at de fikk legetilsyn den 22.01.15, før de hørte fra klager igjen den 23.01.15. Ving viser til logg og tilleggskommentar fra guiden.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn av klageren ble syk i ferien og at det i ettertid er konstatert at han var smittet av salmonella. Klageren anfører at han ikke spiste noe annet sted enn på hotellet.

Sykdom oppstår på reisemål fra tid til annen. For at turarrangøren skal kunne holdes ansvarlig må det sannsynliggjøres at smitten skyldes mangelfulle forhold på hotellet. Nemnda vurderer saken ut fra den dokumentasjon som foreligger. Det er opplyst i brev fra hotellet at det kun var tre personer som oppsøkte hotellets lege på grunn av mage/tarmproblemer i den perioden klageren var gjest på hotellet. Klageren har på sin side opplyst at han så flere hotellgjester på sykehuset. Når det tas i betraktning at hotellet hadde ca. 800 gjester i denne perioden, finner nemnda det ikke sannsynliggjort at smitten kom fra mangelfulle forhold på hotellet, selv om det skulle vise seg at noen gjester ikke er med i tallmaterialet fordi de ikke oppsøkte hotellets lege, men henvendte seg direkte til sykehuset.

Sykdommen gir da ikke rett til prisavslag eller refusjon av reisens pris.

Klageren var uten bagasje i mer enn 48 timer. Mistet/forsinket bagasje er flyselskapets ansvar. Det er opplyst at det er utbetalt kompensasjon på til sammen kr 6.852 i forbindelse med dette, inkludert dekning av telefoner. Nemnda bemerker at også reiseforsikringen dekker utgifter i forbindelse med forsinket bagasje hvis det er slik at de utgiftene klageren ble påført overstiger det beløpet som ble utbetalt av arrangøren.

Klageren har videre klaget over dårlig service og oppfølging etter at han ble syk. Arrangøren har erkjent at oppfølgingen ikke var god nok, og har kompensert klageren med kr 1.500. For nemnda er det vanskelig å vurdere denne siden av saken økonomisk, fordi et pengebeløp ikke kan erstatte tilstrekkelig oppfølging. Det fremgår av loggen fra reisemålet at guidene har forsøkt å komme i kontakt med klageren ved flere anledninger, men at telefonen ikke ble besvart. Nemnda legger til grunn at arrangøren merker seg at servicen på dette området bør bli bedre.

Den siste delen av klagen gjelder mugglukt og kondens.

Nemnda legger til grunn at dette forholdet ikke ble tatt opp på reisemålet. Arrangøren ble dermed ikke gitt mulighet til å konstatere problemets omfang og eventuelt gjøre noe med det, arrangere skifte av rom, bytte til et annet hotell eller lignende. Når man ikke tar slike forhold opp på stedet, vil normalt kundens eventuelle rettigheter bortfalle.

Vedtak:

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.