Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder matforgiftning, Tyrkia.

Dato

..

Saksnummer

154/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 23.125 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder matforgiftning, Tyrkia.

Klager anfører at 3 av 5 i reisefølget ble smittet av salmonella på hotellet. Sykdommen slo ut på flyet hjem. Det er ingen mulighet for at de kan ha blitt smittet et annet sted enn på hotellet. De hadde all inklusive og var ikke utenfor hotellets område en eneste gang i løpet av den uken de var i Tyrkia.

De spiste heller ikke noe på flyplassen. De krever halve reisens pris refundert.

Star Tour anfører at som en del av helsearbeidet tas det jevnlig prøver av mat, drikke og basseng. På dette hotellet opplevde de at 10 familier som var der samtidig med klagers familie ble syke. Det ble da foretatt prøvetaking og analyse av mat og renslighet på hotellet. Fordi det ikke ble funnet noe, ble det også foretatt tester hos underleverandørene de samarbeider med. Her ble det heller ikke funnet mangler.

I og med at det ikke foreligger dokumentasjon på bekreftet smittekilde, er det vanskelig å påvise hvor sykdommen oppsto. Hvorfor norske, svenske og finske turister som reiste hjem samme dag fikk påvist salmonella og ikke de som ble boende på hotellet, kommer til å forbli et mysterium.

Star Tour finner ikke å kunne etterkomme kravet om erstatning.

Nemnda bemerker:

Hvis de hygieniske eller andre forhold på et hotell er av en slik art at gjester av den grunn blir syke, vil det etter omstendighetene foreligge en mangel ved reisen.

Oftest vil det være vanskelig å påvise en bestemt smittekilde da f eks en «alminnelig» mageinfeksjon kan ha mange ulike kilder.

Salmonellasmitte kommer i all hovedsak fra infisert mat. I dette tilfelle hadde klagers familie all inklusive, og det må legges til grunn at de inntok sine måltider på hotellet. Dette og det forhold at hele 10 andre familier fra tre ulike land samtidig på samme hotell i samme periode ble syke, gjør det vanskelig for nemnda og trekke noen annen konklusjon enn at smittekilden må ha vært på hotellet. Det må anses som svært lite sannsynlig at disse familiene, som var fra Norge, Sverige og Finland, skulle ha vært samtidig et annet sted og spist. At prøver tatt i ettertid ikke viser noe galt, utelukker ikke at f eks et parti mat likevel kan ha vært infisert.

Det er opplyst at vanligvis foretas det tester av mat og hygiene hver annen uke.

At det ikke ble foretatt en ekstra test etter 8. juni, da de gjestene som ble syke reiste hjem, skyldtes at hverken hotellet eller Star Tour på det tidspunktet hadde kjennskap til sykdommen. Det er opplyst at ingen av de gjester som ble igjen på hotellet, ble syke. Det kan tale imot at smittekilden var der.

Mindretallet, reisebransjen representanter finner det ikke sannsynliggjort at smittekilden var på hotellet.

Hos de tre familiemedlemmene som ble syke, brøt sykdommen først ut på flyet og etter hjemkomst. Smitten påvirket derfor ikke selve ferieoppholdet, men medførte legebesøk og ubehag i dagene etter hjemkomst.

Nemndas flertall finner at det bør gis en kompensasjon på kr.5.000,-.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.5.000,-.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.