

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet sykdom og skadet bagasje.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-01546

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og tre barn på ett, to og fire år, med innkvartering i en to-romsleilighet på Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 13.05.2017 - 04.06.2017. Totalpris kr. 18.538.

Klager var ikke fornøyd med reisemålets transport til/fra flyplassen, hotellstandarden generelt, manglende aircondition, all inclusive, Internett og overbooking.

Klagers mann og minste gutt ble innlagt på sykehuset pga. mageinfeksjon. Klager anfører at dårlig renhold, maten og bassengene på hotellet er årsaken til at de ble syke. Klager mener det ikke kan være vanlig at tre barn får rotavirus/utslett/mageinfeksjon og sliter med oppkast/diaré/feber i tre uker og at mannen og gutten på ett år blir liggende i fire dager med en kraftig mageinfeksjon. Klager spiste kun på hotellet i og med at de hadde all inclusive.

På sykehuset ble det påpekt at smitten var på hotellet. Familien oppholdt seg bare på hotellet. Klager mener at dersom renholdet hadde vært tilfredsstillende, så hadde de kanskje sluppet dette. Serveringsbestikken i restauranten ble ikke skiftet og det var ikke rent. Det samme gjaldt bestikk og kopper.

Familien badet i det bassenget som en time senere ble stengt pga. for høyt bakterienivå. På en uke så var to basseng stengt i 24 timer pga. bakterier. Klager anfører at det var alt for mange mennesker på alt for liten plass.

Både WIFI og aircondition fungerte dårlig. Klager varslet hotellet, men det ble ikke gjort noe med dette.

Klager tok kontakt med TUIs representant på hotellet da de ble syke og fikk beskjed om at det ikke var noe galt med maten. Både guiden og hennes andre kollegaer spiste mat på hotellet hver dag.

Det er bare en spritdispenser på hver restaurant. Disse henger veldig langt opp. Barna nådde derfor ikke opp til dem.

Barnevognen ble skadet på reisen ned til Mallorca. Klager ville melde skaden på flyplassen, men en av TUIs representanter sendte dem frem og tilbake på flyplassen i over en time. Etter to timer frem og tilbake med tre barn endte det opp med at de ikke fikk komme inn til ankomsthallen igjen. Dit måtte de for å få meldt skaden. Vakten på flyplassen sa at de ikke fikk komme inn igjen. TUI kunne ikke hjelpe klager. Da de gikk ut for å ta bussen til hotellet, hadde den kjørt for lenge siden. Klager måtte sitte å vente i 60 nye minutter på at bussen kunne kjøre. Da de endelig kom på hotellet, tok innsjekkingen over en time, noe som ble spesielt ubehagelig ettersom klokken var ca. 03.30 på natten.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har strenge krav til samtlige av hotellene de samarbeider med enten det gjelder håndtering av mat eller basseng. TUIs medarbeidere har i sin loggføring rapportert om hvilke rutiner Alcudia Pins har – blant annet skriver de at hotellet tar prøver av all slags mat og drikke i samtlige restauranter. Ingen av disse prøvene har påvist sykdomsfremkallende bakterier. Videre har hotellet gode rutiner for rengjøring av selve anlegget, blant annet blir det benyttet antibakterielle midler. De skitne drikkebegrene klager skriver om er tatt opp med hotellet.

Bassengvannet blir testet flere ganger om dagen. Tre ganger på morgenen, og to ganger på ettermiddagen. TUIs guider bekrefter at bassenget har vært stengt i noen tilfeller. Det kan av og til skje at et basseng må stenge til testresultatene av bassengvannet viser normale og akseptable verdier.

I loggen fremgår det at klager tok kontakt den 19. mai om at hennes mann var på sykehuset, og at det var usikkert om han kunne reise hjem. Guiden informerte klager om alarmsentralen SOS som håndterer tilfeller som dette på vegne av reiseforsikringen. Dagen etter ble klagers mann skrevet ut fra sykehuset, og TUIs representant fikk aksept av hotellet for at klager kunne beholde rommet i ytterligere to dager. TUIs medarbeidere kontaktet klager i løpet av disse dagene, men de fikk ikke noe svar. Den 26. mai ble de gjort kjent med at familien fortsatt var syke og fortsatt befant seg på Alcudia Pins.

Sykdom på reisemålene vil ikke gi grunnlag for prisavslag eller erstatning med mindre hotellet eller turarrangør kan lastes for forhold som har ført til at man blir syk. Fra TUIs

medarbeidere og hotellet er det ikke meldt fra om andre sykdomstilfeller blant hotellets gjester. I og med at det ikke foreligger dokumentasjon på bekreftet smittekilde, er det vanskelig å påvise hvorfor klager ble syke. Ved sykdomstilfeller er det reiseforsikringen som skal yte bistand og hjelp, og videre er det reiseforsikringen som skal ta stilling til en eventuell erstatning. I og med at TUI ikke kan klandres for at familien ble syke, erstatter de ikke ubenyttede flybilletter eller flymat på den opprinnelige hjemreisen.

Skadet bagasje må meldes fra om før man går gjennom passkontrollen. TUI kan dessverre ikke være behjelpelig dersom klager ikke har dokumentasjon på skaden. TUI viser til sin informasjon om hva som gjelder ved skadet på bagasje på tui.no: <http://www.tui.no/reise-med-tui/fly-informasjon/bagasje/skadet-bagasje/>. TUI råder klager til å kontakte Norwegian vedrørende skaden på barnevognen.

På grunn av sen innsjekking ved ankomst, klagers kommentarer om drikkebegrene som var skitne og at det stadig manglet is, har TUI tilbudt klager et prisavslag på totalt kr. 2.000 eller et gavekort på kr. 3.000.

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 ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er i utgangspunktet klaget over transporten, hotellstandarden generelt, manglende aircondition, all inclusive, internett og overbooking. En barnevogn ble ødelagt på flyreisen ned til Mallorca.

Når det gjelder skade på reisegods finner nemnda at det er godt forklart på TUIs nettsider hvordan man må forholde seg. Blant annet må man melde skaden før man passerer passkontrollen. Dette ble ikke gjort, og reiseselskapet kan vanskelig lastes for det. Dette er en regel som gjelder på alle internasjonale flyplasser.

Nemnda legger til grunn at klagerens familie ble syke under oppholdet på Mallorca. Oppholdet skulle ha vart en uke, fra 13. til 21. mai, men det ble vesentlig forlenget på grunn av sykdom. Klageren anfører at hotellet er skyld i sykdomstilfellene på grunn av bakterier i maten og i svømmebassenget.

De vedlagte dokumentene omhandler i stor grad sykdom hos faren og barna samt at bassenget ble stengt ved noen anledninger på grunn av for høyt bakterieinnhold.

Når det gjelder sykdomstilfellene, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to reiselivsrepresentantene anser familiens sykdom som en forsikringssak. Det er vedlagt dokumentasjon som viser at mathygien ble hyppig kontrollert, og det er opplyst at det ikke var andre syke gjester i perioden. Nemndas flertall finner på denne bakgrunn at det ikke er sannsynliggjort at det er forhold ved hotellet som er årsak til sykdommen.

Arrangøren har meldt fra til hotellet om at drikkebegre etter klagerens syn ikke var tilstrekkelig rengjort, og at iskrem av og til manglet.

At svømmebassenget jevnlig ble kontrollert og rengjort er dokumentert. Klageren opplevde likevel at bassenget ble stengt ved noen anledninger fordi rensemiddel skulle tilsettes på grunn av for høyt bakterieinnhold. Etter flertallets syn er det vanskelig for et hotell å ta andre forholdsregler enn å påse at rensemiddelet har tilstrekkelig konsentrasjon og at bassengområdet for øvrig holdes rent. Bassenger forurenses av de som bader. Ser man at vannet begynner å bli uklart bør man ikke bade og heller ikke la barn bade. Nemndas flertall kan ikke se at bassengets tilstand innebærer en mangel.

Nemndas mindretall, de to forbrukerrepresentantene, ser annerledes på saken.

Det er på det rene at familien ble syk, men det er uklart hva som forårsaket sykdommen. Ut ifra det beskrevne faktum om skitne glass, periodevis stengt basseng (over 24 t) og at det var høysesong med fullt belegg, finner mindretallet det mest sannsynlig at klagers familie ble smittet som følge av dårlig hygiene på hotellet. Klager opplyser i tillegg at de kun oppholdt seg og spiste på hotellområdet.

De reisende vil i praksis har begrensede muligheter for å fremlegge bevis for smitteårsak, og det kan derfor ikke stilles strenge krav til bevis for årsakssammenheng.

I følge pakkereiseloven § 6-1, jf. alminnelige vilkår pkt. 8.2 gjelder et objektivt mangelsansvar, det vil si at pakkereisen ikke må avvike fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Det må blant annet forutsettes at gjestene ikke blir påført smitte under oppholdet. Reisen må derfor anses mangelfull. Når formålet med reisen i tillegg må anses å ha blitt vesentlig forfeilet, mener mindretallet at klager har krav på å heve avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-3, jf. alminnelige vilkår pkt. 8.2 bokstav c).

Når det gjelder de øvrige klagepunktene om transport, dårlig internett, dårlig/manglende aircondition og overbooking kan en samlet nemnd ikke se at dette er tatt opp med arrangøren på stedet, utover punktet med sen innsjekking ved ankomst.

Avgjørelse blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr. 2.000, alternativt et reisegavekort på kr. 3.000 for sen innsjekking, urene drikkebegre og manglende iskrem ved noen anledninger.

Nemndas flertall finner etter en samlet vurdering at dette er et passende prisavslag, og kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere avslag.

Vedtak

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

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)