

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Nabq Bay, Mirabel Beach Resort, 3. - 10. november 2010. Krav om refusjon av reisens pris pga salmonella smitte.

Dato

..

Saksnummer

264/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 28.500

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Nabq Bay, Mirabel Beach Resort, 3. - 10. november 2010.

Krav om refusjon av reisens pris pga salmonella smitte.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne ble syke to dager etter ankomst. Sykdommen vedvarte i tre uker.

Etter hjemkomst ble det dokumentert at klagers datter var smittet av salmonella. Klagerne spiste ingen andre steder enn på hotellets restaurant, og smittekilden ligger der. Klagerne har kun vært på hotellets anlegg under oppholdet.

Legene opplyser at klagerne hadde den vanligste formen for salmonella som skyldes enten avføring(dårlig hygiene) eller maten. Det har således ikke noe med en annen bakterieflora å gjøre.

Star Tour sier at ingen andre ble smittet på hotellet. Hvordan kan de vite det?

Klagerne var hos lege tre ganger på reisemålet og ingen var i nærheten av å ta eller tenke på noe bakterieprøve.

Klagerne krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager at klagerne ble syke i løpet av ferien. Star Tour har strenge krav til hygiene og sikkerhet ved hotellene de samarbeider med. På Mirabel Beach Resort serveres det ca. 9 000 måltider per dag, og Star Tour har ikke fått tilbakemelding fra andre kunder om at de har fått salmonella på hotellet. Dessverre er det ikke uvanlig at man blir syk i Egypt da de har en annen bakterieflora enn vi er vant til hjemme.

Star Tour finner ikke å kunne påta seg ansvaret for at klagerne ble syke i løpet av ferien, men har tilbudt et reisegavekort på totalt kr 1.000.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klagerne ble syke i ferien.

Det er i ettertid konstatert salmonellasmitte.

Sykdom oppstår på reisemål fra tid til annen. Turarrangør vil ikke være ansvarlig for dette med mindre smitten skyldes mangelfulle forhold på hotellet eller at turarrangør ikke har gjort tilstrekkelig for å avgrense problemet m.v.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig å si hvor og hvorledes klagerne ble smittet. Nemnda finner således ikke sannsynliggjort at smitten kom fra mangelfulle forhold på hotellet. Sykdommen gir da ikke rett til prisavslag eller refusjon av reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.