

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet magesyke, hotellstandard og manglende rengjøring.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-02616

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og fire barn med innkvartering i en tre-romsleilighet med terrasse og delt privat basseng, tredje etasje og all inclusive på White Lagoon Beach i Balchik, Bulgaria i perioden 25.06.2018 - 02.07.2018. Totalpris kr. 47.024.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive

I januar 2018 betalte klager kr. 12.000 i depositum til Ving for en ferie til White Lagoon Beach i Balchik, Bulgaria. Senere fant de ut at hotellet hadde hatt problemer tidligere år i forhold til magesyke, dårlig renhold og manglende rutiner. Klager tok kontakt med Ving som forsikret om at de hadde stort fokus på dette, de hadde hatt en positiv fremgang og ønsket klager og hennes familie en god ferie.

Da klager ankom hotellet, var det første hun oppdaget noe som lignet på oppkast eller diare i toalettskålen og på tilstøtende vegg. Dette vasket hun vekk selv og brukte litt anti-bac.

Klager hadde bestilt all inclusive. Hver gang de kom til restauranten var den overfylt med gjester. Det var vanskelig å finne ledige bord og klager måtte følge med som hauer om noen var klar til å gå eller snart var ferdige å spise. Det var mange folk som stod i kø for å få varm-mat og kokkene jobbet livet av seg for at det skulle bli nok til alle. Det hele utartet seg til en stressende og kaotisk opplevelse. Slik var det til hvert måltid. Ved flere tilfeller ramlet serveringsbestikket i buffeten på gulvet, men de ansatte la det bare opp igjen, uten å bytte det ut.

På kvelden den 06.07.2018 var det amerikansk aften på all-inclusive restauranten. To av barna spiste burger. Barna ble magesyke senere samme kveld og natt. I og med at de reiste til et familieresort, fant klager det unødvendig å sjekke at de spiste var gjennomstekt eller ikke.

Klager mener rommet ikke ble tilfredsstillende rengjort. Renholderne brukte den samme vaskemoppen til å vaske terrasseområdet som de brukte til å vaske der et av barna hadde kastet opp. Flekkene på veggen gjorde de ikke noe med.

Fra Ving på stedet fikk de beskjed om at de måtte ta kontakt med legen nede ved strandbaren. Klager skriver: "Vi gikk der og fikk behandling av hele familien". Det ble ikke tatt noen prøver for å avdekke om det var matforgiftning, noro- eller rotavirus.

Klager har reist til mange ulike steder i verden og har forståelse for at kultur og praksis varierer fra norsk standard. Det bør være en selvfølge å gjennomsteke kylling og farsemat, og å bytte ut kuleisen som ofte var helt smeltet og frøs til mellom måltidene. Spesielt på et hotell som hadde så mange skandinaviske gjester.

Klager er sikker på at sykdommen de fikk var et resultat av dårlig gjennomstekt mat på all inclusive restauranten, da de ved flere tilfeller oppdaget mat som ikke var riktig gjennomstekt. Med tanke på at bare to av barna i familien ble syke og at resten av familien ikke ble smittet, mener klager at det er Ving som er ansvarlige med tanke på rutinene på hotellets kjøkken. Klager spiste ikke andre steder enn på hotellet, men etter at de oppdaget flere tilfeller der svinekjøtt, kylling og kjøttfarse var rått inni, spiste de kun mat de trodde var trygg som pasta, loff og pizza. Klager betalte kr. 10.800 for all inclusive, men torde nesten ikke spise av den halve ferien.

Klager krever et prisavslag på kr. 9.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det stemmer at det var flere tilfeller av magesyke på White Lagoon Beach i Balchik i løpet av klagers opphold.

Det er registrert totalt 75 tilfeller av magesyke – oppkast og diare, i perioden 28.06 – 22.07.2018. Det har bodd mellom ca. 750 og 780 gjester på hotellet hver uke. De fleste sykdomstilfeller ble registrert i perioden 02.07 – 07.07 (ca. 35 tilfeller). I mange tilfeller var det hele familier som ble smittet med samme symptomer. I forbindelse med et økende antall tilbakemeldinger den 02.07 ble det sendt ut SMS til alle gjester på hotellet med informasjon og forhåndsregler for å unngå videre smitte.

Klager rapporterte om sykdom den 29.06.2018 og var da de første på hotellet som meldte fra til Ving. Etterpå ble Ving gjort oppmerksomme på at et barn i en annen familie hadde blitt syk dagen før – den 28.06.2018. Ving har loggført alle henvendelser om sykdom med navn, bestillingsnummer, datoer for ankomst/avreise og dato for når sykdom oppsto.

Mange av de syke gjestene fikk tatt prøver hos legen på sykehuset i Varna. De resultatene som er delt med Ving har vist seg å være norovirus. Et lokalt hygienefirma som heter Cristal har vært på hotellet ved flere tilfeller og tatt prøver av mat, kjøkken, serveringssteder, lager, bassenger mm. Det er ved disse kontrollene ikke funnet spor av bakterier eller andre avvik som kan ses som årsak til et utbrudd av sykdom.

Ving har bedt om tilgang til rapportene fra Cristal, men de Ving har fått tilsendt er ikke lesbare da de er skrevet på bulgarsk og inneholder interne koder. Ving venter fortsatt på en brukervennlig rapport som kan leses og deles. Dette kan da eventuelt ettersendes.

Hvor og når sykdom vil oppstå, og i hvilken utstrekning og takt smitte spres, er vanskelig å forutsi. Ving vil gjøre oppmerksom på at de aller fleste gjestene på White Lagoon Beach, og på andre hotell i området, har hatt en god ferie uten å oppleve sykdom. At det forekommer sykdom på Vings reisemål og hotell er ikke uvanlig. Hver vinter og hver sommer blir reisende rammet av forskjellige virus, som f.eks. magesyke, og da er det generelt norovirus og rotavirus som er de vanligste årsakene til smitte.

Det stemmer at Svartehavskysten og dette hotellet har hatt utbrudd av magevirus også tidligere år, blant annet i 2015 som klager nevner. Det ble etter den sommeren gjort omfattende tiltak for å forsøke å unngå lignende situasjoner. Ving har et godt samarbeid med hygieneorganisasjonen Cristal og følger deres anbefalinger for implementering av rutiner for personale og hygiene. Personalet har gjennomgått trening og Cristal gjør uanmeldte besøk for å ta prøver på hotellet.

Da de første sykdomstilfellene ble meldt til Ving, iverksatte hotellet den så kalte POSI protokollen; en spesiell rengjøringsmetode som blant annet innebærer at det er en renholdsansvarlig for 7 - 8 rom per dag. Det blir brukt et spesielt desinfiserende rengjøringsmiddel og engangs kluter som blir kastet ut etter hvert rom for å forhindre spredning.

Det er dog også viktig å huske på, at Bulgaria er et land med annen kultur og forskjellige arbeidsrutiner enn vi er vant til her hjemmefra. Ving skriver at de kan gjøre mye for å øke forståelsen for skandinavisk standard og hygiene, men deres gjester må også respektere landet de besøker og de som driver hotellene. Ving kan ikke påta seg ansvar for skade, sykdom, tyveri og lignende i løpet av reisen. Ving gir den hjelp som er praktisk mulig på stedet. Ving har personale på hotellet hver dag som kan hjelpe dersom reisende opplever at de ikke får god nok hjelp fra hotellets ansatte. Blir man syk er ikke Ving ansvarlig for behandlingen. Dette tilrettelegges av forsikringsselskapene og deres

alarmsentraler i henhold til den reiseforsikring de reisende har kjøpt. Disse skal yte øyeblikkelig økonomisk hjelp, skaffe til veie sykehusbehandling og stå for eventuell organisering av hjemtransport. Ving henviser til leger og sykehus som er godkjent av SOS International, forsikringsselskap og alarmsentraler.

Etter et kraftig regnvær oppsto oversvømmelse i kloakkrør i Balchik. Lokale forskrifter og byggeskikk i Bulgaria kan ikke sammenlignes med Skandinavisk standard. Rør for vannforsyning og avløp er ikke dimensjonert til det økende antall turister i området i høysesong, og kraftig regn leder ofte til lekkasjer og oversvømmelser. Ving gjør oppmerksom på at det viruset som gikk i denne perioden allerede hadde startet da dette regnværet traff Balchik og mener det er lite sannsynlig at oversvømmelsen har forårsaket smitte av sykdom.

Klager meldte ifra om sykdom på reisemålet og fikk hjelp og veiledning for å komme til lege og for å forhindre smitte. Det er ikke meldt om andre feil eller mangler på plass. Sykdom i ferien er en forsikringssak og det er opp til den reisendes forsikringsselskap å gi kompensasjon for tapte feriedager i henhold til de regler som gjelder for den enkeltes reiseforsikring.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

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.

Nemnda legger til grunn at klageren etter betaling av depositum ble klar over at hotellet hadde hatt store utfordringer med magesvirus i sesongen 2015. Arrangøren forsikret imidlertid om at dette var et tilbakelagt problem. Hotellet og arrangøren hadde stort fokus blant annet på opplæring etc. Arrangøren betalte for at et firma - Cristal - på arrangørens vegne skal ta stikkprøver for å kartlegge renhold.

Nemnda vil i den forbindelse gi uttrykk for en viss forundring over at arrangøren i så fall ikke mottar leselige rapporter. Arrangøren har opplyst at man ikke vet hva som står i rapportene fra Cristal fordi disse er skrevet på bulgarsk.

Etter klagerens beskrivelse var renholdet ikke adekvat. Det var oppkast på badet da den ankom, og de så ved selvsyn at renholderen vasket opp oppkast med den samme moppen som hun brukte også andre steder. Dette stemmer lite med arrangørens beskrivelse av renholdsrutinene. Uansett om man har en annen kultur i Bulgaria kan man ikke tillate at renholderne ikke følger vanlige hygienerutiner som gir gjestene trygghet for at det ikke overføres smitte fra rom til rom.

Etter klagers mening ble barna syke etter å ha spist burgere. Nemnda vil bemerke at man kan få kjøttprodukter som ikke er gjennomstekt mange steder, og er man i et høyrisikoland bør den enkelte ta forholdsregler for å unngå sykdom/smitte.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, bransjerepresentantene, anfører at sykdom i løpet av oppholdet er en forsikringssak. Gjестene ble bedt om å holde seg på rommet for å unngå smitte. Da Ving fikk melding om sykdom satt de i gang ekstra tiltak for å unngå at flere ble smittet. Den generelle standarden i Bulgaria er ikke så god som den vi er vant til hjemme.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, legger til grunn at klageren tilnærmet fått forsikring fra arrangøren om at problemene ved dette hotellet var tatt hånd om, jfr. mail fra Ving datert 13. januar 2015. Dette viste seg å være feil.

Klagerne ble som en følge av barnas sykdom bedt holde seg på rommet i 48 timer for ikke å utgjøre en smitterisiko for andre.

På bakgrunn av dårlige renholdsrutiner, klagerens kontakt i januar med arrangøren samt arrangørens mangelfulle dokumentasjon for hotellets rutiner, jfr. uleselig rapport fra Cristal, anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 14.200. Prisavslaget refererer seg til de dagene klagerne måtte holde seg på rommet pga. smittefare. Hvis noen andel av forsikringsoppgjøret på totalt kr. 7.840 spesielt angår tapte feriedager, går den andelen til fradrag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 14.200. Hvis noen andel av forsikringsoppgjøret spesielt angår tapte feriedager, går den andelen til fradrag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)