

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard/matforgiftning, Alanya, Tyrkia.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

53/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Destinasjon: Tyrkia, Alanya

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.982,-

Tidspunkt: 140811 - 280812

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard/matforgiftning, Alanya, Tyrkia.

Klager anfører at han og sønnen fikk mageproblemer allerede første dagen.

De kjøpte piller og spiste bananer og yoghurt i stedet for maten som var inkludert i all inklusive. Etter noen dager fikk de besøk av Detur-guiden som sa at det var helt trygt å spise på hotellet. De begynte da å spise der, men ble igjen syke.

De kunne observere at det var dårlig hygiene og renhold i restauranten.

Pålegget bar preg av å ha blitt tatt ut og inn flere ganger. Mange gjester ble syke, og mellom 20 og 50 personer ble lagt inn på sykehus.

Klager og sønnen fikk penicilin-kur. Klager krever hele reisens pris tilbakebetalt, samt dekning av utgifter på kr.2.000,- til diettmat.

Detur har anført at deres guide var i kontakt med klager 18. august etter at klagers kone i Oslo hadde informert Detur om at klager og sønnen hadde blitt matforgiftet. Klager hadde da avkreftet dette. Den 20. august hadde klager tatt kontakt med

guiden og uttrykt misnøye med hygienen når det gjaldt maten og opplyst at de hadde mageproblemer. Guiden hjalp til slik at de fikk annet hotell siste uke av oppholdet.

Detur har videre vist til at det jevnlig tas tester for å undersøke hygienen på hotellet. Det ble ikke påvist noe galt i testene i den perioden klager var på hotellet.

Hvis man blir syk på en reise, er det for øvrig en forsikringssak.

Det er ikke noe sted bekreftet at klager ble matforgiftet. Av legeerklæringen fremgår bare at det var en virusinfeksjon i tarmen og omgangssyke.

Det er ikke uvanlig at dette forekommer ved reiser i fremmede land. På grunn av lang behandlingstid av klagen har Detur tilbudt kr.500,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Det er utvilsomt at dårlig hygiene på et hotell som fører til sykdom, kan utgjøre en mangel som gir rett til kompensasjon. I dette tilfelle er det uomtvistet at klager og sønnen fikk alvorlige mageproblemer og ble undersøkt av lege.

Det fremgår av legeerklæringen at klager hadde diare i 2-3 dager, og diagnosen som legen har gitt er «Gastroenteritis». Dette er betegnelsen på infeksjon i mage/tarmkanalene som ofte forårsakes av bedervet mat eller dårlig hygiene - eventuelt smitte fra andre som allerede har fått lidelsen.

Det er ikke mulig for Reklamasjonsnemnda med tilstrekkelig grad av sikkerhet å fastslå om mageproblemene i dette tilfelle skyldtes hygienen på hotellet eller f.eks. smitte fra andre gjester eller andre forhold. Det forhold at mange gjester på hotellet ble syke samtidig, kan trekke i retning av at smitekilden var i hotellets kjøkken/restaurant. Men det er også klart at det kan være andre smitekilder.

Hotellet har latt foreta omfattende tester i den aktuelle periode. Testene ble foretatt på en rekke forskjellige matretter, av vannet i springen, av skjærefjelen og av kjøkkenpersonalets hender. Alle tester var negative.

Reklamasjonsnemnda har på denne bakgrunn kommet til at det ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at klagers mageproblemer skyldes hygienen på hotellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.