

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om å få en beklagelse og kompensasjon
tilsvarende reisens kostnad pga. matforgiftning.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

324/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om å få en beklagelse og kompensasjon tilsvarende reisens kostnad pga. matforgiftning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Hotel Long Beach Harmony i Alanya, Tyrkia i perioden 17.10.15 - 24.10.15.

Den ene personen i reisefølget ble matforgiftet etter 5 dager med påfølgende sykehusopphold etter hjemkomst. Klager var ikke utenfor anlegget i perioden på 4 til 5 dager og han kan følgelig ikke forstå at han kan ha blitt smittet av salmonella noe annet sted enn på hotellet.

Dette var første gang klager har blitt matforgiftet på 64 år og mange turer, men slik klager har forstått sykehuset, så var det ikke uvanlig at det skjedde i Tyrkia på et all inklusiv anlegg.

Klager var ikke utenfor hotellanlegget fra lørdag til den dagen han ble syk som var onsdag. Klager påpeker rutiner som han ikke har opplevd tidligere, nemlig at frokost serveres mellom kl. 08.00 og 10.00, og sen frokost mellom kl.10.00 og 11.00. Ved lunsjen var det de samme rutinene. Klager observere ikke at maten ble byttet ut i løpet av de 3 timene.

Klager er 100 % sikker på at han ble matforgiftet på hotellanlegget, og følgelig fikk ødelagt ferien og ca. 2 uker etter hjemkomst.

Klager krever en beklagelse fra Ving og refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Long Beach arbeider forebyggende i forhold til fastsatte krav fra myndighetene med hensyn til oppbevaring og tilberedelse av mat for å unngå at gjester skal bli syke. Rutinene er lagt opp i

henhold til kravene som stilles og i samarbeide med en anerkjent hygieneorganisasjon. Denne organisasjonen utfører også omfattende tester på hotellet hver måned.

Ving har fått testresultatene etter undersøkelse på alle relevante områder for september og oktober. Prøvene er tatt over en tre dagers periode i slutten av hver av de aktuelle månedene. Resultatet av prøvene viser ingen positive funn.

Ving har ikke mottatt tilbakemelding fra andre om at de har blitt syke etter opphold på hotellet.

Det er reist spørsmål ved rutinene rundt oppbevaring av mat ved frokost og lunsj etter at saken var besvart hos Ving, og etter at hotellet var lukket for sesongen.

Ved at hotellet har all inclusive serveres det daglig mat og drikke til rundt 2.000 gjester. Fatene må derfor etterfylles/byttes ut kontinuerlig. Maten oppbevares i henhold til kravene som stilles til kjøling der det er behov for det.

Tatt i betraktning det høye antallet reisende, er det svært få som blir syke av maten de spiser på eller utenfor hotellene i Tyrkia. I henhold til tidligere vedtak i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er det først om et flertall blir syke samtidig og det er sannsynlig at maten som har blitt servert kan være kilden til mageproblemene at en turoperatør kan bli holdt ansvarlig.

Reiseforsikringen dekker utlegg og tapte feriedager i henhold til gjeldende forsikringsvilkår.

Hotellet er stengt for sesongen og Ving kan således ikke få innhentet en uttalelse til klagers tilbakemelding vedrørende frokosten og lunsjen.

Ving har tilbudt klager et prisavslag på totalt kr 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

Klageren anfører at han ble matforgiftet mens han bodde på Long Beach Harmony hotell i Alanya, Tyrkia. Han ble akutt syk med diare. Klageren opplyser at han ikke var utenfor hotellområdet de siste 4 - 5 dagene for sykdomsutbruddet. Han krever erstatning for ødelagt ferie, tilsvarende det han betalte for oppholdet. I tillegg krever han en beklagelse.

Ving har på sin side opplyst at det serveres ca. 2.000 måltider på dette hotellanlegget daglig, at hotellet følger strenge hygieneregler og at det blir jevnlig kontrollert av en dertil egnet kontrollinstans. Det er ikke opplyst at andre gjester ble syke på samme hotell på det tidspunkt klageren ferierte i Tyrkia.

Slik nemnda ser det er sykdom under ferie i utlandet som hovedregel en forsikringssak og ikke en sak som kan føre til erstatning fra reisearrangøren. Forskjellige personer har forskjellig toleranse for bakterier. Det er en kjent sak at det er en annen bakterieflora i sydlige land enn det som vanligvis finnes i Norge. I tillegg er det utilrådelig å spise rå frukt, grønnsaker etc. som bare har vært skylt i vann. Mat skal varmebehandles. Den enkelte må derfor ta egne forholdsregler.

I de få tilfellene i nemndas praksis hvor reisearrangøren har vært holdt ansvarlig i forbindelse med matforgiftning har situasjonen ligget helt annerledes an enn i denne saken, med epidemilignende utbrudd på samme hotell over kanskje 1 til 2 uker.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er ført bevis for at klagernes sykdom var forårsaket av forhold som arrangøren kan holdes erstatningsansvarlig for.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir utbetalt erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.