

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder mageinfeksjon, Sharm el Sheikh

Dato

18.09.2013

Saksnummer

34/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: 9.363,-

Tidsrom: 031112 - 171112

Saken gjelder:

Saken gjelder mageinfeksjon, Sharm el Sheikh

Klager anfører at de begge to fikk mageinfeksjon to dager etter ankomst.

De hadde all inklusive og hadde ikke spist andre steder enn på hotellet.

Hotellet ga inntrykk av å ha generelt dårlig hygiene, særlig da de fikk servert en porsjon med synlig rå fisk.

Fordi de hadde forhåndsbetalt all mat var det uaktuelt å fortsette å spise på hotellet.

De tok kontakt med Sun Hotels for å få bytte hotell vederlagsfritt, men fikk tilbud først om annet hotell mot å betale kr.6.800,- per person og senere et annet tilbud til kr.3.500,- per person. De hadde kontakt både med Solfaktor via

Reisegiganten og med Sun Hotels og følte at de ble kasteball mellom de forskjellige selskapene. Det medførte også betydelige telefonutgifter, som kreves refundert.

De prøvde etter hvert forgjeves å få til en tidligere hjemreise.

Fem daget etter at de ble syke, var de på dagstur til Kairo, noe som utviklet seg til en forferdelig dag. Da de ba hotellet bestille legetime på sykehuset, fikk de i stedet konsultasjon

hos hotellets lege, som ga inntrykk av useriøs praksis. Legen konstaterte matforgiftning av typen e.coli og de fikk antibiotika.

De krever refundert hele reisens pris, samt dekning av telefonutgifter, utlegg til lege og medisiner, tap av klær og erstatning for ulempe med til sammen kr.21.266,50. Som et minimum kreves tilbakebetalt tillegget for all inklusive.

Solfaktor/Reisegiganten har bekreftet at de ble kontaktet 3 dager etter ankomst med ønske om å bytte til bedre hotell. De foreslåtte alternativer vurderte klager som for dyrt. Noen dager senere ble de igjen kontaktet med spørsmål om tidligere hjemreise. Da det ikke var ledige plasser, var dette ikke aktuelt, men klager ble informert om at de kunne kontakte reiseforsikringen for å høre om den ville dekke egne billetter på grunn av sykdom.

Først etter hjemkomst har klager tatt opp forskjellige forhold vedrørende renhold og hygiene. Solfaktor hadde 12 andre bookinger i november på samme hotell i samme periode. De har ikke fått henvendelser om sykdom fra andre gjester.

Heller ikke hotellet har fått henvendelser som tyder på at det var noe feil med maten.

Nemnda bemerker:

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

Dersom hygieniske eller andre forhold på et hotell er av en slik art at gjester av den grunn blir syke, kan dette etter en omstendighetene utgjøre en mangel ved reisen. Det er imidlertid ikke uvanlig at turister til Egypt får mageinfeksjon og e.coli bakterien er en del ganger årsaken. Mageinfeksjon kan også skyldes andre forhold som ikke har noe med maten å gjøre. Nemnda kan i dette tilfelle ikke se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at det var maten eller de hygieniske forhold på hotellet som forårsaket klagers problemer.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon/prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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.