

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet magesyke ved hotellet.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2023-00986

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med to enkeltsenger med balkong eller markterrasse og all inclusive på Hotel RIU Funana, Santa Maria, Sal, Kapp Verde i perioden 23.11.2022 - 30.11.2022. Totalpris 20 147 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt

På bakgrunn av mange anmeldelser på TripAdvisor så klager at hotellet de hadde bestilt hadde mange gjester med bakteriell mageinfeksjon (november), i oktober var det et virus som smittet mange. På bakgrunn av dette ønsket klager å bytte hotell, men TUI mente at de hadde situasjonen helt under kontroll. Klager skriver at hun ble syk dag 3 av oppholdet med det som viste seg være en enteroinvasiv E. coli (noe som også var rapportert på TripAdvisor tidligere). Ifølge E-post hadde TUI info om ca. 0,87 % av gjestene ved dette hotellet som hadde mage/tarminfeksjon.

Klager mener at TUI har opptrådt uaktsomt. De burde ikke sendt gjester til dette hotellet før smittesporing og tiltak var gjennomført. Klager skriver at hun har sett på andre hoteller på samme øy i samme periode, og der er det ingen eller svært få rapporter om sykdom i mage/tarm.

Klagers krav: Refusjon av hele eller deler av det reisen kostet, og at de har tatt tak i problemet ved Hotel Riu Funana.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning: Klager har blitt tilkjent dekning/erstatning. Utfall: Fikk dekket sykehusopphold og utgifter

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har anført at det ikke foreligger noen indikasjoner på at hotellets mattrygghet kan klandres for at klager ble syk. TUI har sendt nemnda prøvesvar fra perioden da klageren var på hotellet. Disse er laget av et eksternt selskap BioLab www.biolab.cv som spesialiserer seg på kvalitetskontroll og klinisk analyse innen mattrygghet og hygiene. RIU Funana bruker dette selskapet regelmessig og ved månedlige kontroller. Ingen av disse testresultatene viser tegn på koliforme bakterier eller for høye verdier som kan forårsake mageinfeksjon. TUI har lagt ved en kort forklaring til dokumentene. Basert på testresultatene ser TUI det derfor ikke som tilstrekkelig dokumentert at hotellet kan holdes ansvarlig for klagers mageinfeksjon.

TUI skriver at hotellet i perioden 24. november – 12. desember 2022 registrerte 26 personer som ga beskjed om at de hadde en variant av magesyke. Under samme periode bodde det totalt 2 989 personer på hotellet. Det innebærer at 0.87 % av hotellets gjester var registrert syke denne perioden. TUI mener at dersom magesyken var forårsaket av hotellets håndtering av maten, ville betydelig flere ha vært syke.

TUI har sendt ved dokumentet "Message History" til nemnda. Her fremgår kontakten mellom TUIs guider og klager mens de var på reisemålet. TUI kan ikke se at klager fremsatte noen reklamasjon i løpet av oppholdet på Hotel RIU Furana.

TUI henviser klager til å kontakte sin reiseforsikring med tanke på erstatning for tapt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med to enkeltsenger med balkong eller markterrasse og all inclusive på Hotel RIU Funana, Santa Maria, Sal, Kapp Verde i perioden 23.11.2022 - 30.11.2022. Totalpris 20 147 kroner.

Klager skriver at hun ble syk dag 3 av oppholdet med det som viste seg være en enteroinvasiv E. coli (noe som også var rapportert på TripAdvisor tidligere). Ifølge E-post hadde TUI info om ca. 0,87 % av gjestene ved dette hotellet som hadde mage/tarminfeksjon.

Klager mener at TUI har opptrådt uaktsomt. De burde ikke sendt gjester til dette hotellet før smittesporing og tiltak var gjennomført. Klager skriver at hun har sett på andre hoteller på samme øy i samme periode, og der er det ingen eller svært få rapporter om sykdom i mage/tarm.

Klagers krav: Refusjon av hele eller deler av det reisen kostet, og at de har tatt tak i problemet ved Hotel Riu Funana.

Nemnda kan ikke se at det foreligger noen indikasjoner på at hotellets mathygiene er årsaken til at klager ble syk. TUI har fremlagt prøvesvar fra perioden da klageren var på hotellet. Disse er laget av et eksternt selskap BioLab www.biolab.cv som spesialiserer seg på kvalitetskontroll og klinisk analyse innen mattrygghet og hygiene. Hotellet bruker dette selskapet regelmessig og ved månedlige kontroller. Ingen av disse testresultatene viser tegn på koliforme bakterier eller for høye verdier som kan forårsake mageinfeksjon. TUI skriver videre i sitt tilsvarende at hotellet i perioden 24. november – 12. desember 2022 registrerte 26 personer som ga beskjed om at de hadde en variant av magesyke. Under samme periode bodde det totalt 2 989 personer på hotellet. Det innebærer at 0.87 % av hotellets gjester var registrert syke denne perioden. TUI mener at dersom magesyken var forårsaket av hotellets håndtering av maten, ville betydelig flere ha vært syke.

Etter nemndas vurdering er det ikke sannsynliggjort at klagers sykdomsbilde skyldtes måten det aktuelle hotellet håndterte mathygiene. Forholdet som er påklagd er ikke i tilstrekkelig grad bevist og anses av den grunn ikke som en mangel ved pakkereisen. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)