

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet magesyke ved hotellet.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00310

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en suite med balkong eller markterrasse og all inclusive på Hotel RIU Furana, Santa Maria, Sal, Kapp Verde til i perioden 02.11.2022 - 09.11.2022. Totalpris 19 291 kroner.

Klager fant det ikke trygt å benytte all inclusive fullt ut fordi de var bekymret for å bli smittet av magesyke.

Klager var ikke fornøyd med:

- All inclusive
- Reiselederservice

Klager skriver at saken dreier seg om manglende kommunikasjon og klarhet i hva som var årsaken til sykdom på hotellet og om gjestene var smittet av shingella, E. coli eller norovirus.

Klager skriver at de ikke fikk benyttet all inclusive eller hotellets fasiliteter som forespeilet. Ferien ble preget av dårlig kommunikasjon fra TUI og at det ble vanskelig for klager å vite hva de kunne eller ikke kunne gjøre uten å risikere å bli syke.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I løpet av høsten 2022 var flere hoteller på de to øyene Sal og Boavista, Kapp Verde, rammet av ulike tilfeller av virus- og magesykdommer. TUI er kjent med dette, og det er ikke noe de har forsøkt å holde hemmelig. Det er ikke uvanlig at reisende skriver om

sykdom på Internett. Kapp Verde er en øygruppe som tilhører Afrika. Magesykdommer er ikke uvanlige i denne delen av verden. Dessverre har det ikke vært mulig å finne en felles forklaring på de ulike sykdomstilfellene, da det dreier seg om forskjellige typer sykdommer og diagnoser fra person til person.

RIU-hotellkjeden bruker HACCP-metoden (Hazard Analysis Critical Point), som er en systematisk forebyggende prosedyre for mattrygghet. Det sikrer at maten som blir servert til hotellets gjester, har blitt behandlet riktig. For hotellkjøkken betyr dette at de mest kritiske delene av matproduksjonen identifiseres slik at de etableres rutiner og kontroller for å minimere risikoen for smitte. Prosedyrene kan variere etter hvilke matvarer kjøkkenet produserer og håndterer, men det handler også om at personalet som jobber med mat må overholde strenge hygienerutiner, at maten oppbevares på en sikker og forsvarlig måte, og at det utarbeides retningslinjer for hvordan avfall skal håndteres. Hygiene og helsesjekker gjennomføres jevnlig av alle hotellene som TUI samarbeider med som en del av TUIs helse- og sikkerhetsarbeid på destinasjonene. TUI foretar også ulike kontroller i forbindelse med inkludering av hoteller i TUIs hotellprogram, og jevnlig besøk og kontroller blir foretatt. Hotel RIU Funana og de andre hotellene har blitt testet regelmessig hver uke av ett eksternt firma som sjekker mat, vann og bassengvann. Ingen testresultater som ble tatt på hotellene i inneværende periode, har vist eventuelle avvik fra det som er godkjent. TUI skriver at hygienerutinene på hotellet fungerer veldig bra, og det har ikke blitt oppdaget feil som kan skyldes hotellet.

Når TUI får kjennskap til sykdomstilfeller, oppretter de en logg slik at de kan få oversikt over hendelsesforløpet og følge opp om andre hotellgjester blir syke. På Kapp Verde ble TUI oppmerksom på enkelte tilfeller ved sesongstart i slutten av september 2022. TUI observerte en liten økning i løpet av oktober måned 2022, men ikke noe som var alarmerende for et afrikansk turistland. I løpet av november/desember var det bare noen få tilfeller.

TUI kan derfor ikke konkludere med at de har sett et mønster eller en økning i tilfeller av magesyke som indikerer noe annet enn nivået på en tradisjonell vintersesong med ulike diagnostiserte virus- og magesykdommer. TUI er derfor ikke enig i klagerens syn om at TUI som reisearrangør eller hotellet skal holdes ansvarlig for at klageren følte seg utrygg ved å benytte all inclusive på hotellet og at de ikke har kunnet utnytte all inclusive fullt ut. TUI kan heller ikke se at klager burde ha blitt frarådet å bade i bassenget. Hotellgjestene som var syke ble bedt om å oppholde seg på rommene så mye som mulig for å begrense smitte blant hotellets øvrige gjester. TUI er ikke kjent med at de friske hotellgjestene ble rådet til ikke å bruke ulike hotellfasiliteter.

TUI har lagt ved «Message History», som viser all skriftlig korrespondanse mellom klager og TUIs guider i ferien. Guidene har svart klager at de vil komme tilbake til klager dersom de hadde ny og viktig informasjon, ev. om det var noe klager burde være oppmerksom

på og ta sine forholdsregler i sammenheng med situasjonen, noe det ikke var. TUI kan ikke se at deres guidetjeneste har vært det mangelfull.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en suite med balkong eller markterrasse og all inclusive på Hotel RIU Furana, Santa Maria, Sal, Kapp Verde til i perioden 02.11.2022 - 09.11.2022. Totalpris 19 291 kroner.

Klager fant det ikke trygt å benytte all inclusive fullt ut fordi de var bekymret for å bli smittet av magesyke.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Etter nemndas vurdering er det ikke sannsynliggjort at hotellet klager bodde på var ekstraordinært utsatt for magesyke eller annet virus. Dette er bestridt fra TUI som anfører at det ikke var et mønster eller en økning i tilfeller av magesyke som indikerer noe annet enn nivået på en tradisjonell vintersesong med ulike diagnostiserte virus- og magesykdommer. TUI kan derfor ikke holdes ansvarlig for at klager følte seg utrygg og ikke benyttet hotellets fasiliteter fullt ut da det rent objektivt ikke var grunnlag for dette. Forholdet utgjør ikke et avvik fra inngått avtale. Nemnda kan heller ikke se at det var grunnlag for å fraråde klager å benytte hotellets bassenger. Situasjonen var slik at hotellgjestene som var syke ble anbefalt å holde seg inne på rommet for å begrense smitten. Klagen gjelder også TUIs kommunikasjon med klager underveis. Nemnda finner ikke grunnlag for å rette kritikk til den dialogen som har vært. Klager har blitt fulgt opp fortløpende i forkant og underveis på reisen. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representantar

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)