

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og det innbetalte beløp refundert på grunn av manglende hjelp fra helsepersonellet om bord på cruiseskipet.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

282/14P

### Tjenesteyter

MSC Cruises Reisemål: Bergen-Tromsø-Svalbard-Nordkapp-Geiranger-Amsterdam-

### Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og det innbetalte beløp refundert på grunn av manglende hjelp fra helsepersonellet om bord på cruiseskipet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes voksne datter reiste på cruise med MSC «Magnifica» fra 21.07.14 til 02.08.14. Den 28.07.14 følte datteren seg dårlig og hadde sterke smerter i den høyre lungen. Dagen etter følte hun seg enda verre og den 30.07.14 oppsøkte de legen om bord i skipet. Legen banket henne i ryggen og mente det var nyrene.

Han så ikke noen grunn til å gi henne penicillin. Dagen etter var hun enda verre med store pusteproblemer og svetten silte. Denne dagen var det en kvinnelig lege som undersøkte henne. Hun lyttet på lungene, men fant ingen grunn til å gjøre noe til tross for at klagers datter hadde falt om og måtte kjøres i rullestol inn til legen.

Legen spurte klagers datter om hun hadde hatt lungebetennelse tidligere, noe hun hadde hatt for ett år siden, og fikk så til svar at da kunne ikke dette være lungebetennelse. Det ble ikke tatt CRP eller andre blodprøver. Klagers datter fikk så beskjed om at dersom hun slanket seg, så ville hun bli bra og tungpusten ville forsvinne.

Både den 01.08 og den 02.08 oppsøkte klagers datter legen fordi hun følte seg dårlig og ble kjørt i rullestol inn. Ingenting ble gjort. De landet på Flesland i Bergen på kvelden den 02.08 og kjørte direkte til Bergen Legevakt. Derfra ble hun kjørt i ambulanse til Haraldsplass sykehus. Det viste seg at klagers datter hadde alvorlig lungebetennelse og skyhøy CRP på grunn av en stafylokokkinfeksjon.

Dersom hun hadde kommet noen dager senere hadde livet ikke kunne reddes. Datteren lå på sykehuset frem til 25.08.14. Klager viser til dokumentasjon fra legevakt og sykehuset.

Reisen ble ødelagt for begge to og klager krever heving av reiseavtalen og det innbetalte beløp refundert på grunn av manglende hjelp fra helsepersonellet om bord på cruiseskipet.

### **MSC Cruises har i det vesentlige anført:**

Det er meget beklagelig at klagers datter ble syk under cruiset. MSC Cruises viser til utdrag fra skipets loggbok som viser at skipets leger undersøkte klagers datter ved flere anledninger i skipets medisinske avdeling og nøye fulgt av alle medisinske regler. Det fremgår av loggen at hennes tilstand stadig forbedret seg i takt med konsultasjonene og hvorpå ytterligere behandling ikke ble ansett nødvendig.

Det foreligger ikke begrunnet mistanke om at sykdommen skyldtes oppholdet på skipet. Med henvisning til skipets loggbok og legenes uttalelser fastholder MSC Cruises at legene om bord har gjort det de skulle og kunne i denne saken. De har tilbudt klager og hennes datter en rabatt på 20 % på et fremtidig cruise med MSC Cruises som et plaster på såret.

MSC Cruises finner ikke grunnlag for erstatning og henviser til at dette må være en forsikringssak.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det fremgår av pakkereiseloven § 6-4 at dersom en pakkereise er mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan videre, selv om det ikke er lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe. Videre skal arrangøren uansett hurtigst mulig yte kunden nødvendig bistand.

Nemnda legger til grunn legetjeneste om bord under cruiset er en del av den avtalen man inngår i forbindelse med kjøp av et cruise.

Spørsmålet i denne saken er om legetjenesten som ble tilbudt passasjerene på cruiseskipet MSC «Magnifica» var mangelfull eller uforsvarlig.

Det fremgår av loggbok fra skipets medisinske personell at klageren oppsøkte lege tre ganger de siste dagene hun var om bord. Hun rapporterte symptomer som kortpustethet og smerter og generell sykdomsfølelse. Det fremgår av loggen at det ikke ble foretatt noen undersøkelser ut over generelt legetilsyn. Det ble f.eks. ikke tatt blodprøver eller annet. Ved ankomst Bergen ca 12 timer etter avsluttet cruise, var klageren så dårlig at hun ble fraktet med ambulanse til Haraldsplass sykehus og innlagt der med komplisert lungebetennelse. Behandlende lege ved sykehuset opplyser i en udatert uttalelse at klageren var innlagt fra 3. august 2014 til 25. august 2014. Han skriver videre:

«Det er min oppfatning at pasienten ville fått et mindre komplisert sykdomsforløp dersom adekvat diagnostikk og behandling hadde blitt startet tidligere.»

Nemnda finner etter dette å måtte legge til grunn at legetjenesten om bord ikke var forsvarlig i klagerens tilfelle. Reisen lider da av en mangel. Mangler gir grunnlag for prisavslag. Så vidt nemnda kan se oppsøkte klageren lege først de aller siste dagene av cruiset. Etter en samlet vurdering finner nemnda at cruiseselskapet bør refundere 25% av cruisets pris, hvilket avrundet utgjør kr 13.000.

Direkte utgifter til legebehandling etc. er en forsikringssak og må tas opp med forsikringsselskapet.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 13.000.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Svein Erik Søgård, Detur 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.*