

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av sykdomsutbrudd ved hotellet.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

104/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning på grunn av sykdomsutbrudd ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotell Costa Los Gigantes Resort på Tenerife har i vinter hatt problemer med spredning av magevirus på stedet. Star Tour har ikke informert gjester om problemet og heller ikke satt i verk tiltak for å begrense spredning. Dette kan være brudd på Star Tours reisevilkår der det under punkt 4.3 «Helseopplysninger» står følgende:

«Kunden skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i forbindelse med reisen og oppholdet». Her må en i tillegg anta at det av den alminnelige omsorgsregel som gjelder i kontraktsforhold, følger at arrangøren kan være pliktig til å informere kunden om forhold ved reisen som han må forstå har betydning for kunden. At magevirus herjer på hotellet er et slikt forhold.

Klager bestilte reisen den 21.12.13 og har ikke kjennskap til om magevirus herjet da, men stedlig representant bekreftet at det hadde herjet en stund, da klager var i kontakt med lege og Star Tour etter at de ble syke. Det må kunne forventes at gjester blir informert om situasjonen og at det blir satt i verk tiltak for å begrense smitte, noe som var helt fraværende. Klager ble syk 3 dager inn i ferien (magevirusinfeksjon) og innlagt på sykehus for intravenøs behandling i 5 dager. Klager og hennes reisefølge fikk utsatt hjemreise med 3 dager, noe som medførte utfordringer i forhold til jobb, hundepass og parkering på Gardermoen.

Star Tour har i sine svar hatt problemer med å innrømme at det var magevirus på hotellet. Videre argumenter reisearrangøren med at det ikke er bevist at smitten kommer fra mat eller hotellet. Det er stor sannsynlighet at smitten kommer fra hotellet. Verken klager eller hennes reisefølge spiste utenfor hotellet før de ble syke.

Klager krever en erstatning tilsvarende halve reisens pris, kr 4.500, for den vesentlige ulempen sykdomsutbruddet medførte og som kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste som følge av forsinket hjemreise. Dette dekkes ikke av klagers reiseforsikring.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Det har ikke vært problemer i vinter med magesyke på hotell Costa Los Gigantes Resort. Det var derimot tilfeller av magesyke i perioden klager beskriver, og under deres opphold på hotellet. Det er ikke mulig å informere gjester på forhånd når magesyke oppstår. Dette er dessverre en sykdom som har en tendens til å spre seg raskt på steder hvor mange mennesker er samlet, og hvor det også benyttes all inclusive.

Det er ikke riktig at det ikke ble satt i gang tiltak. Hotellet tok i bruk mer Antibac, rommene ble desinfisert etter hver avreise, og gjestene som var syke ble bedt om å holde seg på rommet. Det vises til rapporten fra reisemålet. Dette var mest sannsynlig et virus som ikke kom fra maten på hotellet, men et vanlig magesykevirus som noen har «dratt» med seg utenfra. Star Tour har ikke tidligere i vinter, og heller ikke senere enn oppgitt periode, hatt større sykdomstilfeller på dette hotellet. Det blir stadig tatt prøver av mat og arbeidsforhold ved hotellene som Star Tour samarbeider med. Når det oppstår sykdom på et all inclusive hotell, er det dessverre større sjanser for at det sprer seg enn på et hotell uten måltider inkludert.

Star Tour kan ikke lastes for sykdom med mindre det foreligger dokumentasjon på bekreftet smittekilde, jf. tidligere vedtak fra Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr 500 som takk for at klager tok kontakt med Star Tour etter hjemkomst og gjorde dem oppmerksomme på forholdet.

Sykdom under ferien er en forsikringssak og Star Tour finner ikke grunnlag for erstatning til klager i dette tilfellet.

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.

Tre dager etter at hun ankom hotell Costa Los Gigantes Resort, fikk klageren en magesykeinfeksjon som var såpass kraftig at hun måtte innlegges i sykehus med intravenøs næring i 5 dager. Arrangøren Star Tour bekrefter at det på hotellet, som er et all-inclusive hotell, var en rekke tilfeller av magesyke på samme tid som klageren bodde der. Det anføres at bruken av Antibac ble trappet opp, og at rommene ble desinfisert etter hvert som gjestene reiste.

Syke gjester ble oppfordret til å holde seg på rommet. Likevel mener Star Tour at det ikke er ført bevis for at hotellet var smittekilden.

Det er den som krever erstatning som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt. Vedkommende må føre bevis for at det foreligger ansvarsgrunnlag og årsakssammenheng. Nemnda legger til grunn at bevisbyrden er oppfylt hvis det er mer enn 50% sannsynlig at klageren ble smittet på hotellet. Det er etter nemndas syn unødvendig å tilbakeføre smitten til en spesiell kilde, hvis de føres tilstrekkelig bevis for at smitten var til stede på hotellet slik at nyankomne, friske gjester løp stor risiko for i løpet av få dager å bli smittet av det samme mageviruset. Smitten kunne f.eks. være til stede på rommene, i spisesalen eller lignende fordi utbruddet hadde vart en tid. Vanlige renholdere er neppe i stand til å desinfisere et rom på en slik måte at det umiddelbart kan brukes av nye gjester.

Slik nemnda ser det, er bevisbyrden for at hotellet er smitekilden oppfylt i dette tilfellet. Det er usannsynlig at gjest etter gjest skulle ankomme hotellet friske, og deretter bli syke av et magevirus de var smittet av et annet sted. Klageren ble syk etter tre dager, og hun hadde ikke spist noe annet sted enn på hotellet.

Stedlig representant bekreftet også at smitten hadde vært til stede en tid før klageren ankom hotellet. Klageren har videre opplyst at det ikke forekom Antibac-bruk, slik arrangøren hevder, og klageren opplyser videre at hennes ektefelle fikk gå fritt omkring inntil han selv ble syk, til tross for at han kom fra et sykerom.

Det fremgår for øvrig av informasjon fra stedlig representant at gjester på 25 - 30 rom hadde magevirusinfeksjon.

Klageren fikk ferien sin ødelagt og fikk forlenget oppholdet med 3 døgn.

Hennes ektemann ble også syk, og var syk en tid etter hjemkomst.

Nemnda finner etter dette at reisen led av en mangel, idet nemnda finner å måtte legge til grunn at turoperatøren hadde kjennskap til virusutbruddet på det tidspunkt klageren ankom. Turoperatørens stedlige representant skrev i forbindelse med denne klagen:

«Since there were virus at that time, it wasn't really the hotels fault the guest got sick, they were trying everything they could to stop the virus, but of course the can't when sick people is not staying in the room but going to the pool and to the restaurant and spreading the bacterias».

I en slik situasjon burde hotellet antagelig ha vært stengt og desinfisert før det mottok nye gjester. Nemnda finner etter en samlet vurdering at både objektive og subjektive vilkår for erstatningsplikt foreligger.

Klageren har krevd et prisavslag, blant annet fordi både hun og ektefellen ble påført tap fordi hjemreisen måtte utsettes med tre dager på grunn av sykdommen.

Dette ble ikke dekket av forsikringsselskapet. Nemnda finner at klageren bør gis medhold i sitt krav om prisavslag, og finner at avslaget bør settes til halve reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får refundert halve reisens pris, avrundet til kr 4.500,-.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.