

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på 50 % av reisens pris på grunn av magevirus på hotellet.

### Dato

24.08.2015

### Saksnummer

205/14P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag på 50 % av reisens pris på grunn av magevirus på hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes sønn på 15 år var i Tyrkia på All Inclusive hotellet Seven Seas i Side fra 12. til 26. juli 2014.

På hotellet ble klager smittet av et magevirus som ga henne forferdelige magekramper, kvalme og diare. Dette begynte så tidlig som morgenen tirsdag den 15. juli da de skulle på en rafting-tur. De gjennomførte turen, men klager var kvalm og uvel under hele utflukten. Torsdag var klager på apoteket for å få noe for smertene, men det hun fikk hjalp ikke. Hun var ikke klar over at det var et magevirus på hotellet før på kvelden lørdag 19. juli etter en tekstmelding fra Star Tour om at et flertall av gjestene på hotellet opplevde magesmerter. Lørdag var det ikke lege å oppdrive. Søndag oppsøkte klager legen på hotellet og fikk medisiner som virket, samt en anbefaling om å holde seg på rommet i minst tre dager etter behandlingen startet.

Utfallet av dette var at klager hadde en hel uke, midt i ferieoppholdet, hvor hun var syk og heller ikke i stand til å spise noe særlig. Hennes sønn fikk også en demper på ferien da det var begrenset hva han kunne begi seg ut på alene.

Star Tour nekter for at dette hadde noe med hotellet å gjøre, noe klager finner underlig da det var minimum 70 gjester som var smittet og det tross alt er et all inclusive hotell. De hadde ikke vært utenfor hotellet før viruset inntraff.

På bakgrunn av ovenstående krever klager et prisavslag på 50 %.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Som reisearrangør ser Star Tour svært alvorlig på sykdomsutbruddet. Torsdag 17. juli ble Star Tours guider på Seven Seas og hotellpersonalet oppmerksom på at det var flere som hadde blitt syke under oppholdet. Star Tour anslår at det var ca. 50 gjester av 1.174

gjester som ble syke under oppholdet denne uken. Etter at dette kom frem har det blitt tatt prøver av matvarer og vannkilder ved hotellet, i håp om å finne smittekilden. Resultatet av testene avdekket ikke noe unormalt, men viste at hotellet behandler mat og drikke på en tilfredsstillende måte. Det ble heller ikke funnet smitte hos noen av de ansatte som jobber med mat og drikke ved hotellet. Bassengene ble også testet, men også her var prøveresultatene normale. Samtidig med testingen igangsatte hotellet forebyggende tiltak som blant annet desinfisering av fellesområder, porselen og bestikk i restaurantene. Star Tour viser til fremlagte testresultater for hotellet.

Videre har Star Tour blitt kontaktet av ca. 20 andre gjester som kom hjem i perioden 16.-19. juli som også har blitt syke. Dersom en reisearrangør skal anses som erstatningsskyldig ved sykdom, skal det kunne fastslås at håndteringen på hotellanlegget har vært uaktsom eller uforsvarlig. Etter undersøkelsene som er blitt gjort kan ikke Star Tour se at dette er tilfellet. I og med at det ikke foreligger dokumentasjon på bekreftet smittekilde, er det vanskelig å påvise hvorfor klager ble syk. I slike tilfeller må man kontakte sitt reiseforsikringsselskap. Star Tour finner ikke grunnlag for prisavslag 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 Seven Seas Side fikk klageren en magevirusinfeksjon som ga kramper, kvalme og diare. Klager mener at det hele startet om morgenen den 15. juli. Hun ble ikke klar over at det var et magevirus på hotellet før om kvelden den 19. juli da Star Tour i en tekstmelding opplyste at et flertall at hotellets gjester opplevde magesmerter. Lørdag fikk hun ikke tak i lege. Søndag fikk hun tak i hotellets lege som skrev ut medisiner og anbefalte henne å holde seg på rommet i minst tre dager etter behandlingsstart. Resultatet var at en uke mer eller mindre ble ødelagt for klageren og hennes 15-årige sønn. Arrangøren Star Tour bekrefter at det på hotellet, som er et all-inclusive hotell, var en rekke tilfeller av magevirus på samme tid som klageren bodde der. Arrangøren anslår at ca 50 gjester av 1174 ble syke samme uke som klageren.

I ettertid har Star Tour blitt kontaktet av ca. 20 andre gjester som kom hjem i perioden 16. til 19. juli 2014 og som ble syke etter at de kom hjem.

Star Tours syn er at så lenge det ikke er påvist noen smittekilde - og hotellet har tatt prøver av forskjellige matvarer og bassengområdet uten at det er påvist noen smittekilde - kan det ikke bevises at smittekilden befinner seg på hotellet.

Det er den som krever erstatning som har bevisbyrden for at vilkårene er oppfylt.

Vedkommende må føre bevis for at det foreligger ansvarsgrunnlag og årsakssammenheng mellom den uaktsomme handlingen og skaden.

Nemnda legger til grunn at bevisbyrden er oppfylt hvis det er mer enn 50% sannsynlig at Star Tour visste om sykdomsutbruddet før klageren ankom hotellet og unnlot å varsle gjestene om det. Det er etter nemndas syn unødvendig å tilbakeføre smitten til en spesiell kilde, hvis det 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 magesviruset. Smitten kan f.eks. ha kommet fra en spesiell matvare som ikke ble testet fordi den ikke lenger var tilgjengelig da testene ble utført. At smitten spredde seg kan være forårsaket av at smittebærende gjester brukte spisesalen inntil de ble dårlige. Nemnda har i den videre vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

**Slik nemndas flertall, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentanten Silje Jystad, 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 magesvirus de var smittet av et annet sted. Klageren ble syk etter tre dager, og hun hadde ikke spist noe annet sted enn på hotellet. Star Tour sendte lørdag den 19. juli ut en tekstmelding som advarte gjestene mot viruset, og hvor det fremgikk at «et flertall ved hotellet har kjent seg dårlig i magen» . Ca. 20 gjester som hadde bodd på hotellet ble i samme periode syke etter at de kom hjem.**

Klageren fikk halve ferien ødelagt. Etter flertallets syn kan det imidlertid ikke legges til grunn at arrangørens stedlige representanter var klar over sykdomsutbruddet da klageren ankom den 12. juli.

Star Tours guider ble etter eget utsagn først oppmerksomme på at mange var syke den 17. juli. Gjестene informert den 19. juli, slik at de kunne ta sine forholdsregler.

Slik flertallet ser det, var det ikke mulig for arrangøren å hindre klagerens sykdomsutbrudd fordi det må antas at arrangøren ikke visste om smitten før etter 12. juli. I et slikt tilfelle foreligger ikke erstatningsplikt. Klageren må henvende seg til sitt forsikringsselskap for å få erstattet utgifter etc.

**Mindretallet, forbrukerrepresentanten Anne Sofie Faye-Lund, er som flertallet av den oppfatning at reisearrangøren ikke er å bebreide for at det oppstod sykdomsutbrudd på klagers hotell. For klager ble imidlertid halve ferien ødelagt pga. sykdom, noe som utgjør en mangel ved pakkereisen, jf. pkt. 8.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, og pakkereiseloven § 6-1. Ifølge punkt. 8.2 bokstav b) har klager i slike tilfeller rett på et forholdsmessig prisavslag. Kun dersom avviket fra det avtalte skyldes «naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over» jf. punkt 8.2 tredje setning, fritas arrangøren for ansvar. De samme regler fremgår av pakkereiselovens bestemmelser § 6-1, § 6-2 og § 6-3. Etter mindretallets oppfatning kan ikke et sykdomsutbrudd på hotellet naturlig anses som « naturgitte forhold», og klager må derfor ha rett på prisavslag. Et passende prisavslag vil være 50 % av reisens pris.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*