

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av veggglus-skade.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

331/14P

Tjenesteyter

AmiSol Travel AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av veggglus-skade.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en ukes ferie til Sharm Club, dobbeltrom med all inclusive i Sharm el Sheikh.

Klager fikk kraftige insektbitt på beina, fra kneet og ned, allerede den første natten de sov på hotellrommet.

Klager var daglig hos hotellets lege for en sårskade han pådro seg 20. november. Legen mente insektbittene skyldtes matallergi. Klager kunne ikke ha fått bittene andre steder da de ikke var utenfor hotellets område før siste dag før hjemreisen.

Først trodde klager at de hadde blitt stukket av knott eller mygg på kvelden siden de bare hadde stikk fra kneet og ned. Det tok litt tid før de registrerte at gjester de satt ute sammen med på kvelden ikke hadde samme type stikk/bitt, og at det å ha på lange bukser ikke hjalp. Det ble likevel stadig flere bitt. Dette var årsaken til at det ikke ble klaget til reiseleder tidligere enn dagen før hjemreisen.

Etter siste legebesøk dagen før avreisen søkte de opp veggglus via Internett. Bildene ble vist til direktøren og bittene på klagers ben så ut som bitt fra veggglus. Klager ble tilbudt et nytt rom den siste natten og avtalte å møte legen og direktøren morgenen før avreisen. Legen møtte ikke opp til klagers sårstell som avtalt og klager fikk ingen beskjed om at han var forhindret. Direktøren møtte heller ikke opp til avtalt tid og da han endelig kom, måtte klager ta bussen til flyplassen.

Klager var daglig hos legen med kneskaden som han pådro seg. Ved det siste legebesøket ble muligheten for veggglus tatt opp med legen, men det ble avvist. Klager mener at legen burde informert ledelsen ved hotellet om lusebittene på et tidligere tidspunkt. Legen må helt klart

ha forstått hva dette var. Legen mente bittene skyldtes allergi. Klager stiller spørsmål om hva slags allergi som slår ut fra knærne og ned.

En skriftlig klage ble overlevert både til hotellet og til AmiSols reiseleder morgenen etter ved avreisen. AmiSols plassjef ville ikke ta imot klagen med den begrunnelse at den skulle overleveres AmiSol ved hjemkomst.

Klager viser til tripadvisor.com hvor det fremgår at en britisk gjest hadde negative erfaringer med insektbitt og skadedyr på rommet og at han trodde han var bitt av sandlopper. Klager mener at også denne gjesten må ha blitt utsatt for veggglus.

Klager som er fagkyndig innen toksikologi og mikrobiologi mener at hotellets rutiner for renhold og bekjemping av skadedyr som begrenser seg til vask og sprøyting med insektmidler, ikke er tilstrekkelig. Tvert om forsterkes spredningen fra rom til rom av dagens rutiner.

Klager har fått dekket 5/8 deler av reisens kostnad gjennom sine private reiseforsikringer.

Klager har hatt en forferdelig tid med bittene, delvis mens de var i Egypt og etter at de kom hjem. Klager har hatt en rekke utgifter til legebesøk og medisiner. Mye arbeid og utgifter med å forhindre at veggglusene ble spredt til sine boliger. Kofferter med klær ble puttet i fryser, klærne måtte vaskes grundig og mye av toalettartiklene måtte kastes og kjøpes nytt.

Den 18.03.15 viste klager frem fotografiene på bittskadene til en spesialist i hudsykdommer. Legen informerte klager om at han aldri hadde sett så massive bittskader av veggglus eller tilsvarende som hos klager, det må ha vært 10-talls individer. Men siden de begge ble angrepet første natt og samtidig, er eneste alternative forklaring en meget høy konsentrasjon av vaskemidler i det «rene» sengetøyet. Det ville teoretisk kunnet frembringe etsningsskader i huden hos sensitive personer, men klager mener at deres luktesans nok ville ha advart dem på forhånd. Klager skriver «Uansett ville slik skade ha betinget klage og samme berettigede erstatningskrav.».

Klager har et samlet krav på kr 39.495.

Det vises for øvrig til klagers brev.

AmiSol har i det vesentlige anført:

Reiseleder fikk først vite om insektbittene på flyplassen ved hjemreisen, til tross for at klager fikk insektbitt allerede etter den første natten og det ble flere bitt hver påfølgende natt.

I hotellets rapport skriver general manager Ihab Shafik at klager trodde han hadde fått en allergisk reaksjon. Da klager gjorde han oppmerksom på problemet kl. 20.30 på kvelden den 22. november, ble klager samme kveld oppgradert til suite 601, uten kostnad, og han ble tilbudt en gratis middag i fiskerestauranten. Hotellet tilbød seg å kontrollere rommet, men klager mente at de kunne utsette det til neste morgen. Da morgenen kom og hotellets general manager ønsket å se rommet sammen med klager, sa klager at han skulle reise og at de kunne kontrollere rommet etter at klager hadde reist.

AmiSols destinasjonsansvarlig, samt hotellets direktør inspiserte rommet sammen før det ble rengjort og det ble ikke påvist noen insekter. Ifølge rapporten fra skadedyrsfirmaet er det ikke påvist veggglus i rom nr. 604.

Hotellet har opplyst om at det samme rommet har blitt benyttet av AmiSols gjester både før og etter at klager bodde på hotellet. Ingen av disse gjestene har nevnt noe til AmiSol, deres medarbeider på stedet eller til hotellets ledelse om insektbitt.

Klager kontaktet ikke AmiSols reiseledere slik at de fikk muligheter til å hjelpe klager på stedet. De fikk først vite om problemene på flyplassen ved hjemreisen.

Hadde klager kontaktet resepsjonen på et tidligere stadium, kunne de ha fått byttet rom tidligere i oppholdet. Likeså hvis de hadde kontaktet reiselederne, kunne de ev. ha fått hjelp til å bytte hotell.

Da det ikke er blitt påvist at bittene de fikk skyldtes veggglus, kan AmiSol ikke møtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til AmiSols brev.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår av de vedlagte bildene at begge klagerne hadde mange innseksstikk/bitt. Det fremgår også av klagen at begge klagerne oppsøkte hotellets lege. De ene klageren gikk til daglig sårbehandling av et kutt, og ble derfor tilsett daglig. Hotellets lege mente, etter å ha sett hudlesjonene, at begge klagerne hadde fått matallergi. Pakkereisenemnda besitter ikke medisinsk ekspertise, men finner likevel grunn til å bemerke at matallergi vel ikke manifesterer seg fra knærne og ned, men antagelig ville ha slått ut flere steder.

Klagerne fikk, etter det som er opplyst, stikk allerede første døgn de oppholdt seg på hotellet. De trodde innledningsvis at det var knottbitt/stikk, men ettersom et ektepar de var en del sammen med ikke ble stukket, revurderte de forklaringen. Den siste dagen de var på hotellet tok de opp både med legen og hotelldirektøren muligheten for at de var blitt bitt av veggdyr. De hadde på forhånd sjekket bilder av bitt på internett, og synes at deres bitt så tilsvarende ut. Muligheten for veggdyr ble avvist, men de fikk som et plaster på såret bytte til et annet rom siste natt. En avtalt inspeksjon av rommet rett før avreise ble ikke gjennomført fordi direktøren ikke møtte opp.

Nemnda har ingen mulighet til å avgjøre hva slags insekter klageren og hans reisefølge har vært utsatt for. I afrikanske land er det en helt annen innseks- og bakterieflora enn i Norge.

Stikkene behøver da nødvendigvis ikke skyldes skadedyr på hotellrommet, men kan skyldes bitt de har pådratt seg andre steder ettersom klagerne antagelig oppholdt seg utendørs en del av tiden, selv om de var lite på stranden etter at klageren skar seg opp. Det er opplyst at det har bodd gjester i samme rom både før og etter at klageren reiste og at disse gjestene ikke har klaget over stikk/bitt.

Hvis klageren i tide hadde tatt problemet opp på reisemålet, ville det antagelig ha vært mulig å komme til bunns i det, blant annet ved å la et skadedyrfirma inspisere rommet. Av den artikkelen klageren selv har vedlagt saken, fremgår det at voksne individer er 5 - 6 millimeter lange og ca. 3 millimeter brede. Nymfene er mindre. Det står videre at de har en karakteristisk lukt. De suger blod ukentlig ved romtemperatur.

Begge klagerne fikk tallrike bitt, hvilket ut fra opplysningene i artikkelen om dyrenes aktivitet må bety at det var et stort antall veggdyr på ferde. I epikrise vedr. Laake datert 24. november 2014 fremgår det at legen talte 350 bitt på bena og noen på underarmer og hender. Ut fra dyrenes aktivitet må han ha blitt bitt av mer en 350 forskjellige veggglus, ettersom det enkelte individ maksimalt suger blod en gang ukentlig. Hans reisefølge fikk også tallrike bitt.

Pakkereisenemnda er ikke i tvil om at klagerne fikk mange stikk og at de som følge av stikkene fikk mange ubehageligheter både i form av smerte, kløe og merarbeid med desinfeksjon av bagasje.

Det er imidlertid den som påstår seg utsatt for noe, her angrep av veggdyr på hotellrommet, som har bevisbyrden. Den kan nemnda ikke se er oppfylt i dette tilfellet.

Etter nemndas syn burde klageren ha sikret seg bevis, eventuelt insistert på at et skadedyrfirma inspiserte rommet i hans nærvær, etter at hans mistanke ble luftet for hotellets lege et par dager før hjemreise. Veggdyr er ifølge den artikkelen klageren har vedlagt mer enn ½ cm lange, og er dermed synlige med det blotte øyet. Ekskrementer etc. skal i følge artikkelen også være synlige. Når man mistenker eksistens av veggdyr må det ha vært mulig å sjekke mørke steder, bak bilder el.l. Rommet må eventuelt ha hatt mange hundre veggdyr ut fra antall stikk, og noen av disse eller ekskrementer etter disse burde det ha vært mulig å sikre bevis for. Det skal også medføre en karakteristisk lukt.

Inspeksjon av rommet sammen med direktøren på dagtid rett før avreise fremstår uansett etter nemndas syn som mindre effektivt enn å sjekke rommet etter mørkets frembrudd eller sammen med et spesialistfirma.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at klagerne gis noen kompensasjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Line Vestgård, Kilroy Travel 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.