

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder sykdom etter opphold i Tyrkia.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

218/13P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Reisemål: Tyrkia, Pascha Bay**

**Antall reisende: 6**

**Reisens pris: 60.000,-**

**Tidsrom: 130713 - 280713**

### Saken gjelder:

Saken gjelder sykdom etter opphold i Tyrkia.

**Klageren anfører at under deres opphold på hotellet Pascha Bay var det flere ganger avføring i barnebassenget. Personalet tok hånd om det ved å bruke en sugemaskin og fikk opp avføringen. Vannet ble ikke byttet. Etter hjemreise ble tre av klagerens barn syke med magesmerter, feber, oppkast og diare.**

Barna fikk påvist bakterien shigelle sonnei, og resten av deres planlagte ferie måtte avlyses. Et av barna har bakterien fortsatt slik at han ikke kan gå i barnehage.

Dette medfører at foreldrene må være hjemme fra jobb, de bruker opp sykedagene og må ta permisjon fra jobben. De krever kompensasjon for deler av det de betalte for ferieturen.

**Star Tour har opplyst at flere skandinaviske barn ble innlagt på sykehus i Alanya med diare og oppkast i slutten av juli. Alle hadde bodd på samme hotell. 10 av barna var norske. Sykdommen var forårsaket av bakterien shigelle sonnei.**

Folkehelseinstituttet har gjennomført en spørreundersøkelse for å finne ut om forløpet og om mulig årsaken. Undersøkelsen tyder på at slush kan være årsaken og at det etterpå

kan ha vært smittespredning knyttet til mat fra fruktbuffet og barnebuffet. Smitterisiko fra barnebassenget kan ikke utelukkes, men anses som en mindre sannsynlig årsak. Bare litt over halvparten av de som ble syke, oppgir å ha badet i barnebassenget.

Det var ingen gjester på hotellet før eller etter utbruddet av sykdommen som har vært syke. Det ble umiddelbart satt i gang ytterligere tester av mat og vann.

Testene avdekket ikke noe unormalt, men viste at hotellet behandlet mat og drikke på en tilfredsstillende måte. Det ble også foretatt desinfisering av fellesområder og av glass, porselen og bestikk i restauranter og barer. I etterkant innledet Star Tour samarbeid med Folkehelseinstituttet med slik konklusjon som nevnt ovenfor.

Fordi det ikke med sikkerhet kan fastslås hva sykdomsutbruddet skyldtes og ikke kan fastslås at det skyldtes håndteringen på hotellanlegget, anser Star Tour seg ikke ansvarlig. Skulle senere undersøkelser vise at sykdomsutbruddet hadde direkte sammenheng med forhold på hotellet, vil de vurdere erstatningsansvaret på nytt. Fordi Star Tour erkjenner dårlig oppfølging av saken etter klagerens hjemkomst, tilbyr de likevel en kompensasjon på kr.4.000,- - alternativt et gavekort på kr 6.000,-.

### **Nemnda bemerker:**

Dersom gjester blir syke på grunn av uhygieniske eller andre forhold på et hotell, kan det foreligge en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand som berettiger til prisavslag, jf. pakkereiseloven § 6-1. Problemet med slike sykdomstilfeller under eller etter opphold på et feriested, er at det oftest ikke er mulig å fastslå om bakterier og smittekilde stammer fra mat/drikke/basseng eller andre forhold på hotellet, eller fra en av de mange andre mulige smittekilder under et ferieopphold.

Etter det som er opplyst smitter sykdom forårsaket av shigellabakterien vanligvis gjennom forurenset vann eller mat. Person-til-person smitte kan også forekomme, og sekundærtinfeksjoner forekommer relativt ofte når barn er smittet.

I den aktuelle saken ble flere barn fra samme hotell smittet av samme bakterie.

Av 137 personer som svarte på Folkehelseinstituttets spørreundersøkelse og som hadde bodd på dette hotellet samtidig, oppga 48 (ca. 35 %) at de hadde hatt diare med varighet 2 dager eller lenger. Prøver tatt av mat, vannkilde og personale på hotellet har ikke avdekket smitekilden.

Bassengene har blitt testet og prøveresultatene er normale.

**Nemnda har etter dette ikke noe sikkert grunnlag for å fastslå om smitekilden er på hotellet. Nemnda er da henvist til å foreta en sannsynlighetsvurdering basert på alle de foreliggende opplysninger. Nemndas flertall, formannen og representantene oppnevnt av Forbrukerrådet, har under tvil kommet til at det er mest sannsynlig at smitekilden er på hotellet og mener at dette må kunne legges til grunn selv om det fortsatt er usikkert hva den konkrete smittekilde måtte være.**

Flertallet har ved sin vurdering særlig lagt vekt på

Flertallet finner imidlertid ikke dette avgjørende fordi tester tatt i ettertid ikke kan utelukke at smittekilden faktisk har vært der.

Familiens ferieopphold i Tyrkia ble ikke påvirket av situasjonen idet barna ble syke først etter hjemkomst. De har anført at de er påført økonomisk utlegg som følge av at et av barna har vært syk lenge og ikke har kunnet være i barnehage.

De økonomiske konsekvensene er hverken konkretisert eller dokumentert.

Etter pakkereiseloven § 6-4 kan det tilkjennes en godtgjørelse selv om det ikke er blitt påført økonomisk tap dersom mangelen ved reisen har voldt kunden

«vesentlig ulempe». Flertallet finner at det er situasjonen her og anbefaler at godtgjørelsen settes til kr.7.500,-.

**Nemndas mindretall, bransjens representanter, finner det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at sykdomsutbruddet hadde sin årsak i forhold på hotellet.**

De peker i den sammenheng bl.a på at alle tester som ble foretatt viste normale resultater.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.7.500,-.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*