

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet norovirus.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-02196

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med Hurtigrutens skip MS Polarlys fra Kirkenes til Bergen i perioden 10.04.2019 - 15.04.2019. Totalpris kr. 8.962.

Den 13.04.2019 fikk klagers kone mageproblemer med diare og oppkast. Etter 12 timer ble også klager dårlig. Klagers sønn møtte dem på båten da de ankom Bergen. Han hjalp dem i land og kjørte dem til legevakten. Klager ble innlagt på grunn av ekstrem dehydrering og fikk væske intravenøst. Klager hadde og har fortsatt plager etter utskriving.

Resultatet av undersøkelsene på sykehuset bekrefter at de ble smittet i løpet av turen og at årsaken var norovirus. Dette viruset har kortere inkubasjonstid enn to døgn og klager ble først syke fire døgn etter avreise.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

MS Polarlys har ikke registrert noen sykdomstilfeller i den perioden klager reiste med skipet. Det er vanskelig å identifisere selve kilden til et utbrudd av norovirus, men som oftest skjer smitten fra person til person eller via overflateberøring. Viruset bringes om bord av gjester som er smittet før de går om bord.

Smitte kan komme om bord fra tid til annen og er så og si umulig å kontrollere, spesielt siden de reisende gjerne ikke vet at de er smittet og er smittebærende når de går om bord. Smitten er ikke knyttet til mangelfulle rutiner når det gjelder hygiene eller annen uaktsomhet om bord.

Hurtigruten har faste rutiner når smitte blir brakt om bord i skip. Passasjerene som er smittet blir isolert.

Hurtigruten kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon og ber klager ta kontakt med det selskapet der de har sin reiseforsikring.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerk

Begge klagerne ble syke under et cruise med hurtigruteskipet MS Polarlys. Det ble i ettertid konstatert at de var smittet av norovirus, som klageren opplyser har så kort inkubasjonstid at smitten må ha skjedd etter at de kom ombord i skipet.

Arrangøren opplyser på sin side at det kommer nye passasjerer på ved alle anløpssteder, og at norovirus smitter ved kontakt med overflater etc. Det er umulig for arrangøren å sikre seg at ingen med smittsomme sykdommer kommer ombord. Ifølge arrangøren var det kun klagerne som meldte fra om smitte i det aktuelle tidsrommet.

Nemnda bemerk at ingen kan pålegges å yte erstatning overfor en skadelidt uten at det er rettslig grunnlag for kravet. Skal erstatning kunne kreves i dette tilfellet, må ett av to rettslige grunnlag foreligge.

Det første ansvarsgrunnlaget er det ulovfestede objektive ansvaret. Utgangspunktet er at klagerne selv er nærmest til å bære risikoen ved et sykdomsutbrudd. Objektivt ansvar er derfor betinget av at det foreligger særlige forhold som gjør det rimelig å velte ansvaret over på arrangøren. Hvis arrangøren skal bli ansvarlig for skaden må i dette tilfellet smitten ha utgjort en stadig, typisk og ekstraordinær risiko ut over det man ellers møter i dagliglivet. Nemnda kan ikke se at saken ligger slik an. Alle reisearrangører vil ha utbrudd av smitte fra tid til annen og vil ha små muligheter til å avverge at passasjerer bringer smitte med ombord i skipet eller inn på et hotell.

Ansvarsgrunnlag nr. 2 er uaktsomhetsansvaret. Uaktsomhet foreligger dersom arrangøren burde har reagert og avverget risikoen før klagerne ble smittet av virus. Uaktsomhet vil etter nemndas syn foreligge der arrangøren på forhånd visste at det var smitte til stede og unnlot å gjøre nye passasjerer oppmerksom på dette slik at de eventuelt kunne ha kansellert reisen, eller unnlot å ta nødvendige forholdsregler ombord med desinfisering, servering i stedet for selvbetjening etc.

Det er, som gjennomgått ovenfor, opplyst at hurtigruten har en rekke anløpssteder hvor passasjerer går fra borde eller kommer ombord. I praksis vil det være umulig å ha kontroll på vanlige, smittsomme virusinfeksjoner. En passasjer kan være i inkubasjonsfasen og ikke selv vite at han eller hun er smittebærer når vedkommende kommer ombord.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at det var mulig for arrangøren å avverge sykdomsutbruddet. Sykdom og de økonomiske følgene av den er da en forsikringssak.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)