

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende informasjon om sykdomsutbrudd før avreise.

### Dato

11.03.2019

### Saksnummer

2018-04035

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og et barn under to år med innkvartering i en to-romsleilighet med havutsikt på Family Life Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 22.09.2018 - 29.09.2018. Totalpris kr. 21.064.

Da klager ankom hotellet, ble de møtt med flere oppslag om at det hadde vært flere tilfeller av hånd-, fot- og munnsyke på fasilitetene. Denne informasjonen mener klager de burde fått før avreise, slik at de hadde hatt muligheten til å bytte hotell eller reisemål.

Før avreise fikk klager fem e-poster fra TUI og flere meldinger på appen deres som alle var av den positive typen. Det betyr at de har system slik at de kan varsle kundene sine, men en "epidemi" ble klager først varslet om ved ankomst. Da de ankom hotellet midt på natten, var det lite de kunne gjøre.

Den kvelden de skulle reise hjem fikk datteren feber og dagen etter hjemkomst var deler av kroppen dekket av åpne og væskende sår. Dette resulterte i at de måtte bruke fem sykedager for å være sammen med datteren som fikk "portforbud" av legen under utredningen og måtte være hjemme fra barnehagen.

Klager registrerer at TUI mener de har gjort det de kunne og at antall smittede var lavt, sett i sammenheng med hvor mange gjester de hadde på anlegget. Hånd-, fot- og munnsyke er det barn under 10 år som er mottakelige for. Klager mener derfor at det er helt irrelevant hvor mange klager hotellet fikk i dette tidsrommet. Det er heller ikke sikkert at andre familier, som eventuelt fikk smitten, har blitt like plaget eller har fått beskjed om å ikke sende barn i barnehage eller på skole, slik som klager fikk.

Klager fastholder at ekstrakostnadene de fikk etter ferien på grunn av datterens sykdom er noe TUI bør dekke, da de aldri hadde fått disse utfordringene dersom de hadde fått mulighet til å bytte hotell eller endre til et annet reisemål.

Klager krever refusjon av kr. 1.200 kroner for hver av dagene de var hjemme med sykt barn etter hjemkomst, totalt kr. 6.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager skriver at de fikk mye informasjon fra TUI før avreise. TUI anfører at det meste av den type informasjon klager viser til sendes ut automatisk. Klager mener videre at TUI burde ha sendt SMS eller liknende og informert om forholdene på hotellet. Dette ble ikke gjort da antallet sykdomstilfeller var svært få sett i forhold til antallet gjester som bodde på hotellet.

Sykdom på reisemålet er en forsikringssak så sant det ikke har oppstått en epidemi på hotellet og en kan påvise at årsaken for et eventuelt utbrudd skyldes forhold knyttet til hotellet. Klager skriver at datteren fikk feber samme kveld som de skulle reise hjem og at datteren fikk påvist hånd-, fot- og munnsyke med uvanlig sterke symptomer etter hjemkomst.

Av rapporten fra reisemålet fremgår at det ikke har vært noen epidemi på hotellet, men ettersom hånd-, fot- og munnsyke smitter lett, hang de opp informasjon og iverksatte ekstra hygieniske tiltak for å begrense smitten.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **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.

Klageren bestilte en reise for tre personer til Family Life Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 22.09.2018 - 29.09.2018. Da de ankom hotellet ble de møtt av flere store oppslag som bekjentgjorde at det var et virus på hotellet. Det er opplyst at dette viruset fortrinnsvis smitter barn under ti år. Klagerens lille datter ble smittet, fikk feber rett før hjemreise og var syk i flere dager etter hjemkomst med store væskende utslett.

Diagnosen var vanskelig å stille slik at hun måtte holdes innendørs inntil legen kunne avgjøre hva hun var smittet av. Det viste seg å være det viruset man advarte mot på hotellet. Klageren stiller seg undrende til at de ikke ble advart før de reiste ned all den stund utbruddet var kjent for arrangøren på dette tidspunkt.

Arrangøren har på sin side vist til at utbruddet ikke kan kalles en epidemi og at sykdom under alle omstendigheter er en forsikringssak.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene er ikke enige i selskapets syn. Når arrangøren var kjent med utbruddet av virus og likeledes var kjent med at de har solgt reiser til barn, pliktet de etter nemndas syn å opplyse om at det var fare for sykdom på stedet. Slik dette sykdomsforløpet er beskrevet må det ha vært relativt alvorlig, og barn skal ikke utsettes for slik smitte og den risikoen det medfører. I dette tilfellet rammet viruset et barn som antagelig ikke har fått men av det, men det er ikke alle barn som er robuste og motstandsdyktige. En slik praksis som den som er fulgt i dette tilfellet er derfor egnet til å sette barn i fare.

Mindretallet, bransjens representanter, kan ikke se at saken berettiger til prisavslag. En vil uavhengig av hvor en befinner seg være utsatt for smitterisiko for ulike typer virus og sykdommer. Om det dreier seg om enkelt tilfeller av virus som her og ikke sykdomstilfeller som regnes som livstruende, deler ikke mindretallet flertallets syn om en informasjonsplikt før avreise.

Hvis det etter ankomst til et hotell er kjent og informeres om at det er registrert enkelt tilfeller av et slikt virus, og gjestene ikke ønsker å bo på hotellet som følge av dette, henvises de til å ta dette opp med turoperatørens stedlige representanter for videre oppfølging og bytte av hotell.

Vedtak blir etter dette fattet i samsvar med flertallets syn.

Som det fremgår ovenfor legger flertallet til grunn at det som ble levert av en mangel. Klageren har etter flertallets syn krav på et prisavslag. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at prisavslaget settes til 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 10.500.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 10.500.

Vedtaket er fattet under den dissens som fremgår ovenfor.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Hana Temsamani (Forbrukerrådet)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)  
Linda Nordvold (Ving Norge AS)