

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. sykdom forårsaket av virus.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

53/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. sykdom forårsaket av virus.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt og all inclusive på Clubhotell RIU Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 28.12.15 - 04.01.16.

Klager startet dagen etter ankomst med mavesmerte, kvalme og oppkast som tiltok i betydelig grad og varte i 3-4 dager til det gradvis avtok.

Klager har vært i kontakt med hotellets Star Tour representant som skriftlig bekreftet hendelsen. Klager er også informert om at flere av Star Tour representanter og gjester ved hotellet har hatt samme plager. Lokale myndigheter har vært på hotellet og bekreftet, i.h.t. Star Tours guide, at det har vært et virusutbrudd.

Klager og hans kone jobber i helsevesenet med pasienter og er begge naturlig opptatt av hygiene. De har gjennom 40 år reist ekstremt mye over «hele» verden, bl.a. to lengere jordomseilinger i egen båt, uten sykdommer eller plage og anser seg som relativt robuste mot sykdommer.

Klager viser til artikkelen om virusutbruddet på nettsidene til Bergensavisen den 12.01.2016.

Klager var sengeliggende flere dager, men det ble ikke utført ekstra grundig rengjøring på rommet. Klager fikk heller ikke servert mat på rommet.

Klager mener virusutbruddet har vært gjeldene før klagers ankomst og at det vedvarte i lengre tid. Klager synes det virker som om Star Tour har tilbakeholdt informasjon og vist uansvarlighet. Klager mener håndteringen av gjestene på hotellet har vært både uaktsom og uforsvarlig.

Det meste av ferien har for klager sin del vært en lidelse, forårsaket av virusutbruddet på hotellet. Selv om klagers kone ikke ble smittet så har likevel klagers tilstand også ødelagt hennes ferie.

Klager krever å få refundert kr 6.481. I tillegg kreves en ny, kostnadsfri reise til Gran Canaria for to personer til valgt hotell med samme klassifisering og valgt tid, grunnet uansvarlighet og arroganse fra Star Tour.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Clubhotell RIU Vistamar er et stort hotell med 475 rom og plass til ca. 1.100 gjester. Rundt halvparten av gjestene reiser med TUI Nordic. Som reisearrangør ser Star Tour alvorlig på at flere gjester ved samme hotell har vært syke.

TUI Nordic tok en beslutning om at det var forsvarlig å sende gjester til RIU Vistamar da antall registrerte sykdomstilfeller ikke var alarmerende i forhold til antall gjester som oppholdt seg på hotellet. Leger som behandlet berørte gjester bekrefter at det dreier seg om et virus, men de har ikke konstatert hvilket virus som har vært årsaken til sykdomsutbruddet.

Star Tour har strenge krav til hygiene og sikkerhet ved hotellene de samarbeider med. På RIU Vistamar finnes desinfisering/antibac godt synlig ved alle restaurantene. I nærheten av disse henger en generell beskrivelse og tips angående håndhygiene. Også ved toalettene finnes informasjon om hygiene, på spansk og engelsk.

På bakgrunn av tilbakemelding om flere sykdomstilfeller iverksatte hotellet følgende ekstratiltak:

I tillegg til egne interne tester har Clubhotel RIU Vistamar eksterne firmaer som tester matvarer, vannet i bassenget og kjøkkenutstyr regelmessig. Resultatet av nevnte tester avdekker ikke noe unormalt, men viser at hotellet behandler mat og drikke på en tilfredsstillende måte. Clubhotel RIU Vistamar arbeider etter det velkjente HACCP prinsippet for å sikre en trygg mathåndtering. Prinsippet forklares blant annet http://www.mattilsynet.no/mat_og_vann/matservering/hva_er_haccp.4647

For at en reisearrangør skal anses som erstatningsskyldig ved sykdom, skal det kunne fastslås at håndteringen på hotellanlegget har vært uaktsom eller uforsvarlig. Sykdom oppstår på reisemål fra tid til annen og for at en turarrangør skal kunne holdes ansvarlig må det sannsynliggjøres at smitten skyldes mangelfulle forhold på hotellet. Star Tour kan ikke se at det er sannsynliggjort at smitten stammer fra hotellet og kan således ikke imøtekomme ditt krav om kompensasjon.

Sykdom i ferien og utgifter i forbindelse med sykdom er en forsikringssak. Star Tour anbefaler klager å ta kontakt med sitt forsikringsselskap. De fleste reiseforsikringer vil i gitte tilfeller gi refusjon når sykdom gjør at man ikke får utbytte av ferien.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Den ene av to gjester ble i dette tilfellet smittet av et magevirus like etter ankomst. Startour anfører at det må føres bevis for at arrangøren har vært uaktsom eller har handlet uforsvarlig for at det kan bli tale om erstatningsansvar eller prisavslag ved sykdom som er forårsaket av et magevirus på feriedestinasjonen. Startour har beskrevet en rekke tiltak og fremlagt dokumentasjon på at man har overholdt de hygieniske krav man med rimelighet kan stille til en turistvirksomhet.

Nemnda er ikke enig i det som er anført fra Startours side. For det første er det noe uklart for nemnda på hvilket tidspunkt det kunne fastslås at en rekke gjester ble smittet med magevirus. Hvis dette var kjent for arrangøren før klagerne reiste ned er det et åpent spørsmål om det ikke lå innenfor arrangørens opplysningsplikt å informere gjester som ennå ikke hadde reist ned om at det florerte et smittsomt magevirus på hotellet. Mange gjester vil få helsemessige utfordringer utover det vanlige hvis de utsettes for slik smitte.

Det er uansett et faktum at klagerne ikke fikk noen slik informasjon, og at en av dem ble smittet rett etter ankomst og av vedkommende var syk det meste av ferien, hvilket ødela store deler av denne for begge de reisende.

Nemnda finner at reisen led av en mangel. Mangelsbegrepet er objektivt og forutsetter ikke subjektiv skyld hos arrangøren. Kvalitetssvikt som skyldes menneskelig svikt på arrangørens side eller svikt innenfor det som arrangøren i prinsipp kan kontrollere, kan arrangøren holdes ansvarlig for, jfr. sak C-168/00, «Leitner». Når vesentlige deler av turen ødelegges av et mageonde forårsaket av et kjent virus på stedet, bør erstatning etter nemndas syn ytes uten hensyn til skyld på arrangørens side.

Det ble iverksatt en rekke tiltak, men det må kunne fastslås at disse ikke fungerte etter hensikten ettersom smitten fremdeles spredte seg. Antibac-dispensere er etter nemndas syn ikke særlig effektive med mindre det stasjoneres en ansatt ved dispenseren som påser at alle gjester som skal inn i spisesalen desinfiserer hendene. Når et virus først er etablert på et hotell er det videre stor smitterisiko forbundet med at den enkelte gjest kommer i kontakt med matfat eller med fatbestikk. Etter nemndas syn bør alle gjester i en slik situasjon forsynes av hotellets ansatte. Dette er måten man har taklet tilsvarende problemer på blant annet på cruiseskip.

Etter pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd kan kunden tilkjennes en godtgjørelse dersom mangelen har voldt vesentlig ulempe. I motsetning til erstatningsregelen i første ledd, dreier det seg her om en godtgjørelse eller erstatning for ikke-økonomisk tap. Det skal foretas en helhetsvurdering, og slik erstatning bør bare tilkjennes hvis det finnes rimelig ut fra det beskrevne saksforhold.

Det er opplyst at klageren ble syk dagen etter ankomst og at han var syk i 3 - 4 dager av en ukes ferie. Etter dette bedret tilstanden seg gradvis, men klageren var ikke restituert da han kom hjem den 4. januar 2016. Reisen kostet kr 25.814. Han har fått erstattet kr 19.443 av sitt forsikringsselskap, og krever differansen, kr 6.371, erstattet av arrangøren. I tillegg krever han ny reise for to personer til valgt hotell på Gran Canaria.

Nemnda kan ikke se at forholdene ligger slik an at klageren kan kreve en ny reise. Nemnda finner imidlertid at han bør få erstattet det han betalte for reisen, samt et skjønnsmessig fastsatt beløp på kr 2.000 i ikke-økonomisk erstatning.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag/erstatning på kr 8.371.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, 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.