

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet skabb.

### Dato

21.09.2017

### Saksnummer

2017-01713

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med begrenset havutsikt på Hotel Filoxenia, Paleros, Preveza i perioden 19.06.2017 - 27.06.2017. Totalpris kr. 5.260.

Dagen etter ankomst våknet klager med stikk på beina. Klager fikk etter hvert flere stikk på resten av kroppen og i løpet av de siste dagene av ferien fikk også hennes datter mange stikk som klødde. De trodde det var myggstikk og var ikke hos lege, kun på apoteket to ganger for å få noe for kløen, uten at det hjalp.

Etter hjemkomst tok klager kontakt med sin fastlege som mente de hadde fått skabb. Dette medførte behandling for andre i familien og at de måtte ta sine forholdsregler i hjemmet. Klager anfører at de har hatt en forferdelig ferie og hjemkomst, psykisk og fysisk både den uken de var på ferie grunnet kløe og lite og ingen søvn og alt ekstraarbeidet etter hjemkomst.

Klager anfører at hun var i kontakt med Vings representant tirsdag eller onsdag og informerte om at det var mye mygg der og at det klødde.

Vings representant var kun innom dagen etter ankomst og de så de ikke igjen etter det. Personalet på hotellet var lite serviceinnstilt og kunne dårlig engelsk. Lite kunnskap om menyen og drikke kartet.

Klager krever refundert kr. 30.000 for medisiner, reise og ménerstatning for både seg og sin datter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Ving har vært i kontakt med hotellet som rapporterer at de ikke har hatt henvendelser fra kunder som forteller at de har fått skabb, hverken før eller etter klager var på hotellet.

Ving har aldri tidligere mottatt en henvendelse hvor deres kunder hevder at de har fått skabb fra hotellet. Ving kan svært lite om skabb og har derfor søkt opplysninger i flere legeforum. I samtlige forum de har funnet, bekreftes det at skabb er en hudsykdom som skyldes en midd som smitter ved hudkontakt, f.eks. ved seksuell kontakt eller ved å holde hverandre i hånden og en sjelden gang via klær, håndklær og sengetøy. Ving kan også opplyse om at i samtlige forum bekreftes det at første gang man får skabb kommer kløen først etter tre-fem uker etter smitte. Har man hatt skabb tidligere kommer kløen langt tidligere. Ving har da med grunnlag på informasjonen funnet, og tilbakemelding fra klager som opplyser om at symptomer ble synlig dag to på ferien og noen dager senere hos datter, konkludert med at smittekilde fant sted tre-fem uker før avreise til Hellas.

Ving har med hjelp av offentlige tjenester hvor det er praktiserende leger eller fagkyndige som uttaler seg på internett, fått informasjon om hva som skal gjøres for å forhindre smitte til andre kunder. Ving informerte hotellet umiddelbart etter at henvendelsen var registrert og de bekreftet at sengetøy og håndklær alltid vaskes ved 60 grader, som tar livet av skabb. Rommet er vasket på vanlig måte som etter råd for å hindre smitte.

Ving er av den oppfatning at smitte ikke har skjedd på reisen og Ving vil derfor ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

## **Nemnda bemerkter**

Klageren anfører at hun må ha blitt smittet med skabb under et opphold på Hotell Fio Xenia, Paleros, Preveza i perioden 19. juni til 27. juni 2017. Dagen etter ankomst våknet hun med stikk på bena. Etter hvert kom det stikk andre steder på kroppen, og i løpet av de siste dagene fikk også datteren stikk som klødde. De var ikke hos lege i Hellas, men gikk til lege etter at de kom hjem. Legen har satt som diagnose Skabb S72.

Ving har aldri tidligere fått en klage med dette innholdet. Hotellet har på forespørsel opplyst at sengetøyet vaskes på 60 grader.

Klageren har vedlagt en rekke bilder av utslettet hun fikk. Det er hevet over tvil at hun har hatt et meget plagsomt utslett, men hva slags insekt eller midd det dreier seg om som har fremkalt dette, er det vanskelig for nemnda å uttale seg om. Det er f. eks ganske vanlig å bli bitt av mygg. Får man en allergisk reaksjon på insektbitt kan det gi kraftige utslett.

Det er vedlagt en legeerklæring hvor det fremgår at legens hoveddiagnose er skabb.

Nemnda besitter ingen medisinsk fagkunnskap og må forholde seg til de opplysningene som kan innhentes på åpne kilder på internett.

Etter å ha gjennomgått tilgjengelig informasjon, blant annet Wikipedia, finner nemnda at det er lite som tyder på at utslettene skyldes sengetøy og/eller hotellrom. Skabb kan leve i sengetøy i inntil ca. fire døgn, men skulle smitten skyldes hotellet måtte klageren ha lagt seg i skittent sengetøy som var brukt av andre. Skabb må ellers normalt ha en mellomvert. Skabbutslett manifesterer normalt seg først ca. fire-fem uker etter at man er smittet.

Det er opplyst at utbrudd kom to dager etter ankomst til hotellet, og at også datteren fikk utbrudd etter få dager.

Oppholdet i Hellas hadde en varighet på en uke, og begge var svært plaget allerede før de reiste hjem. Ut fra tilgjengelig informasjon taler dette, etter nemndas syn, med styrke mot at utslettene skulle skyldes skabb. Det råder usikkerhet om hvorvidt klageren har hatt skabb som barn, og hvis det er tilfelle kan utslett eventuelt manifestere seg hurtigere enn hvis man ikke har hatt skabb tidligere. Datteren har imidlertid, etter det som er opplyst, aldri hatt skabb. Det er da usannsynlig at hun skal ha fått skabb med utbrudd etter få dager.

Sykdom som oppstår på ferie er en forsikringssak. Nemnda kan etter en samlet vurdering av det som er fremlagt ikke se at klageren har sannsynliggjort at hotellet eller reisearrangøren kan lastes for utslettene hun og datteren fikk.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)