

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reises pris med 7/8 deler på grunn av ødelagt ferie etter virusutbrudd på cruiseskip.

Dato

..

Saksnummer

45/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reises pris med 7/8 deler på grunn av ødelagt ferie etter virusutbrudd på cruiseskip.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde bestilt en ukes cruise ved Kanariøyene og Madeira.

Det som skulle være en trivelig 50 års feiring ble til en uke med kvalme og oppkast på grunn av at det var Norovirus om bord på skipet. Alle fire ble syke i tur og orden og ferien ødelagt da de etter bare to timer om bord fikk vite om virusutbruddet.

Fra tirsdag kveld til fredag morgen var de praktisk talt isolert i lugarene.

Førstemann fikk symptomer mandag kveld og sistemann ble syk fredag kveld.

De gikk også glipp av utfluktene de hadde planlagt, deriblant en utflukt til Teide på Tenerife som skulle gå fredag. Fredagen ble de i stedet fraktet i buss i 40 minutter til et hotell, mens «fengselet» ble desinfisert.

Klager stiller store spørsmålstegn ved informasjonen om noroviruset.

Det var ingen informasjon om viruset da de sjekket inn. De fikk ingen sms eller e-post med tilbud om å avbestille/booke om ferieuken. Dette viruset hadde tydeligvis vært om bord på skipet en god stund, og de finner det merkelig at de ikke fikk tilbud om hotell på land i stedet slik at de kunne tatt en avgjørelse selv om de ville gå om bord på egen risiko. Klager finner det videre veldig rart at de ikke fikk en eneste henvendelse fra Star Tour under hele turen.

Klager krever refusjon av reises pris med 7/8 deler på grunn av ødelagt ferie.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager at klager og hans familie ikke fikk fullt utbytte av cruiset.

Star Tour har refundert klager 50 % av reisens pris. Det vises til sak nr. 118/10 (PRKN-2010-118) i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser der nemnda anbefalte at reisearrangøren refunderte 50 % av reisens pris i et sakstilfelle som ligner dette. Star Tour har derfor valgt å tilby tilsvarende refusjon i klagers tilfelle. Star Tour har anbefalt klager å kontakte sitt reiseforsikringsselskap da det er reiseforsikringen som trer i kraft ved sykdom under reisen.

Star Tour kan ikke se at hele klagers ferie ble ødelagt. De reiste ut en lørdag og ble syke tirsdag kveld. Cruiset varte til lørdagen etter. På bakgrunn av dette finner ikke Star Tour grunnlag for et høyere prisavslag.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda legger til grunn at det for arrangøren var et kjent problem med norovirus om bord i cruiseskipet da klageren og hans reisefølge gikk om bord på Gran Canaria. Virusutbruddet hadde da vart en tid. Det var tatt forholdsregler med håndhygiene, blant annet slik at cruisgjestene ikke selv fikk forsyne seg av mat.

Klageren har beskrevet at de alle etter et par timer om bord gikk og ventet på å bli syke. Nemnda finner at en slik reaksjon er forståelig. Alle de fire i reisefølget ble smittet av viruset, og deres lugarer ble isolert fra tirsdag kveld. Det er videre opplyst at en av de reisende har en hjertelidelse, og at sykdom som fører til oppkast etc. kan føre til at de medisinene har tar blir mindre virksomme. Alle utflukter ble innstilt.

På fredag ble passasjerene kjørt i busser til et hotell 40 minutter unna mens skipet ble desinfisert.

Nemnda legger til grunn at reisen led av en alvorlig mangel.

Etter nemndas syn skiller denne saken seg fra sak nr. 118/10 (PRKN-2010-118) ved at utbruddet hadde pågått en tid. Norovirusutbruddet var etter det som er opplyst, kjent før klagerne reiste fra Norge, selv om klagerne ikke visste om problemet før de kom ombord.

Nemnda finner at reisearrangøren burde ha informert klagerne om virusutbruddet før de reiste og at de burde ha fått tilbud om å avbestille reisen. Norovirusinfeksjon kan være alvorlig, og de reisende burde selv ha fått vurdere om de burde utsette seg for en

slik helserisiko. At viruset må ha vært svært smittsomt viser det faktum at til tross for forholdregler fra skipets side ble alle de fire i klagerens reisefølge syke.

Nemnda legger til grunn at ferien ble ødelagt for alle fire reisende, og finner at kravet om tilbakebetaling av 7/8 deler av reisens pris bør etterkommes. Dette beløper seg til kr 32.347. Til fradrag i beløpet kommer eventuell utbetalt erstatning fra reisearrangøren. Hvis det er fremmet krav/utbetalt erstatning fra klagerens forsikringsselskap, må utbetalingene samordnes ettersom en skade kun skal erstattes en gang.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får et prisavslag tilsvarende 7/8-deler av reisens pris, kr 32.347. Eventuell tidligere utbetalt erstatning fra arrangør/forsikringsselskap kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine J. Tang, Detur Norway 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.