

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet norovirus, støy fra aircondition og transfer.

### Dato

11.04.2024

### Saksnummer

2024-00241

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet i de øverste etasjer med havutsikt. hotell Bull Dorado Beach & Spa, Arguineguin, Gran Canaria i perioden 14.12.2023 - 28.12.2023. Totalpris 41 736 kroner.

Da klager kom om bord i bussen til hotellet oppdaget de at et sete var ned spydd. Verken bussjåfør eller Ving representant hadde oppdaget dette. Bussjåføren var opptatt med bagasje håndtering og Ving representant kom aldri om bord på bussen. Klager skriver at dersom de ikke hadde kontaktet en Ving representant og påpekt saken, hadde bussen kjørt med dette ned spydde setet. Klager gjorde Ving representanten oppmerksom på saken og etter 20 minutter kom det en person med klut og tørket av setet. Setet ble ikke desinfisert eller sperret av. Dette var ikke bra med tanke på smitte.

Da klager ankom hotellet, fikk de tildelt rom 901. Klager hadde på forhånd bedt om et stille rom. Dette rommet viste seg å ligge rett under hotellets felles aircondition anlegg. Det var umulig å få sove uten å proppe ørene fulle av sov i ro. Klager tok dette opp med hotellet og fikk først flytte til et nytt rom etter 3 dager fordi hotellet var fullt.

Klager har anført at de kjente andre gjester som hadde vært på Bull Dorado Beach & Spa en uke før klager og de fortalte om smitteutbrudd på hotellet. Flere i dette reisefølget hadde blitt syke. Klager spurte i hotellets resepsjon om det var riktig at mange gjester hadde blitt syke og om det var et utbrudd på hotellet. Resepsjonisten svarte at det ikke var noe smitte på hotellet. Alt var normalt. Klager hadde halvpensjon med frokost og middag inkludert. Maten var servert i buffé. Det var helt fullt på hotellet og det var nesten umulig å holde avstand til andre. Hvis klager prøvde å holde avstand, var det mange andre som ikke brydde seg om dette. Ving skriver i sitt tilsvar til reklamasjonen at det er den enkeltes ansvar å ta vare på sin helse, men på hotellet var det umulig. Det var ingen informasjon og at man skulle gjøre det heller. Lørdag 16.12.2023 begynte det å gå rykter blant hotellets gjester om et massivt utbrudd av norovirus. Klager så flere gjester

som spydde i fellesområdene. Mandag 18.12.2023 ble klagers kone syk med oppkast. Senere samme dag ble klager også syk med oppkast og diare. Klager kontaktet Ving som sa at det ikke var matforgiftning. Ifølge en SMS fra Ving står det: «der er mange gjester som er syke med normal virus». Klager skriver at han aldri har vært så syk og at han nesten trodde at han skulle dø.

Onsdag 20.12.2023 var klager i stand til å oppsøke lege som skrev ut noen resepter. Først fredag 22.12.2023 ble de friske og kunne gjenoppta ferien. Men nå var de livredde for å bli smittet igjen. Norovirus gjør deg ikke immun og du kan bli smittet igjen. Det ble ikke gjort noen synlige tiltak verken fra Ving eller hotellets side. Da det kom en artikkel i canariavisen.no "Omgangssyken herjer: – Oppkast overalt" og senere også i dagbladet, tok hotellet affære og satte opp antiback beholdere ved inngangene til matsalen, men uten kontroll om gjestene brukte antiback. Ving sendte ut en SMS til de norske gjestene 23.12.2023 hvor følgende fremgikk: "Kjære gjeste. Vi opplever for øyeblikket en økt forekomst av magesyke. Leger bekrefter at det gjelder for hele byen også utenfor hotellet. Det er allment kjent at god hygiene minsker risikoen for spredning av virus. Vi har derfor satt i gang ekstra tiltak og rengjøringsprotokoll på hotellet". Klager har anført at dette var alt for sent etter at både Ving og hotellet hadde prøvd å legge lokk på smitteutbruddet. Klager mener Ving har forsømt sin plikt i å ivareta sine gjesters helse. Hotellet var fullbooket, og man gikk som sild i en tønne ved buffeen. Siden uteområdet var ganske lite, stod solsengene tett i tett. Man lå skulder ved skulder. Klager forstår ikke at Ving påstår at det er den enkeltes ansvar å ta vare på seg selv med hensyn til smitte. Skulle de tatt hensyn til klagers helse, måtte de ha blitt på rommet og ikke benyttet halvpensjon eller solsenger.

Klager har anført at de krever 9 000 kroner i prisavslag, ca. 20 % av reisens kostnad. Ving har refundert 820 kroner som tilsvarer 1,95% og skriver at: "sykdom i ferien er en forsikringssak". Problemet er at legen må ordinere sengeleie i minst 3 dager for at forsikringen skal dekke dette. Legen på det norske legesenter skriver: "Det er ikke tvil om at du var syk og at du måtte holde deg nær et toalett disse dagene. Det er opplagt at du ikke hadde fullt utbytte av ferien disse dagene. Men vi har ikke gitt deg beskjed om å holde sengen. Det er svært, svært sjelden at vi ber pasienter om å holde sengen i 3 dager".

Klagers krav: Totalt 9 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Den 9. november 2023 bestilte klager en pakkereise fra Gardermoen til Gran Canaria med opphold på hotell Bull Dorado Beach & Spa i Arguineguin i perioden 14 - 28. desember 2023. Klager bestilte en 2-romsleilighet i de øverste etasjer med havutsikt. Reisen ble bestilt på Coop/Ving.no. Totalprisen på reisen er 41 736 kroner inkludert tilvalg som innsjekket bagasje, måltid ombord en vei, transfer tur/retur flyplassen –

hotellet, samt halvpensjon. Reisen er rabattert med 10 600 kroner og tilvalgene utgjør 8 446 kroner.

Ved bestilling av reise har klager huket av for å ha lest og forstått reiseinformasjonen og reisevilkårene på Ving.no.

Klager krever 9 000 kroner- i kompensasjon fra Ving for følgende forhold:

- Sykdom/smittet av norovirus/syk i 4 dager hvor de nesten ikke fikk i seg mat og drikke, bare vann og loff.
- Ønskemål om rolig beliggenhet på leiligheten ikke innfridd
- Ulempe med bytte av rom
- Sterk dur/støy fra det sentrale airconditionanlegget - umulig å sove uten sov i ro, noe som var uaktuelt å bruke.
- Ble ikke gjort oppmerksom på smitte ved ankomst hotellet
- Mener en ferie i virushelvete kunne vært unngått dersom Ving og hotellet hadde vist ansvar og laget smittevern prosedyrer.
- Ned spydd bussete på transferbussen fra flyplassen. En person kom med sprayflaske og klut og tørket opp. Setet ble ikke avspærret. Ingen desinfisering av setet ble gjort, noe klager mener er skammelig av Ving.

Hotellomtalen og reiseinformasjonen på Ving.no er en del av avtalen mellom klager og Ving. Her skriver Ving: "Rom/suiter/leilighetene på ett og samme hotell kan variere i størrelse, utforming og innredning. Det kan pga. byggeteknisk standard være lytt mellom rommene/leilighetene. Beliggenheten kan også variere og noen har bedre beliggenhet i forhold til utsikt, soltilgang og eventuelle forstyrrelser. Rom/leiligheter som vender mot havet/bassenget/hagen har ikke nødvendigvis havutsikt/ bassengutsikt/hageutsikt. Dette betyr at rommet/leiligheten ligger på den siden av hotellet som vender mot havet/bassenget/hagen. Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag. Spesielle ønsker om innkvarteringsforhold e.l. vil bli formidlet til hotellet. Ving kan ikke garantere at ønsker blir innfridd."

Noroviruset er svært smittsomt, og man kan for eksempel ha blitt utsatt for smitte før avreise, på flyet eller ved at andre gjester på hotellet har hatt viruset. Å identifisere om gjester er syke på grunn av norovirus eller matforgiftning kan være utfordrende for et hotell. De første henvendelser som ble rapportert, var fra gjester som trodde de var matforgiftet på hotellet. Hotellet har klare retningslinjer og prosedyrer ved mistanke om matforgiftning. Og undersøkelser ble igangsatt. Det ble etter hvert bekreftet at utbrudd av et magevirus var i omløp i hele Arguineguin, ikke bare på Bull Dorado Beach. Dette ble bekreftet av lege, og Ving sendte ut informasjon til sine gjester. Så fort hotellet ble kjent med at det var gjester som var blitt smittet av norovirus, ble det igangsatt tiltak som ekstra rengjøring, plassert ut håndsprit etc. i et forsøk på å forebygge og begrense ytterligere spredning.

Det kan være utfordrende å unngå smitte på et stort hotell som Bull Dorado Beach når det har oppstått et utbrudd av norovirus. Norovirus er som nevnt svært smittsomt, og kan overleve i flere dager på overflater. Det kan spres raskt gjennom direkte kontakt med en smittet person, ved å berøre infiserte overflater, eller ved å spise mat eller drikke vann som er forurenset med viruset. Gjestene har selv et personlig ansvar for å beskytte sin egen helse og sikkerhet, samt unngå å smitte andre gjester. Dette inkluderer å følge grunnleggende hygienep praksis som håndvask, unngå å berøre ansiktet, og holde avstand fra andre når det er mulig. Regelmessig håndvask med såpe og vann er mere effektivt mot norovirus enn antibac.

I perioden klager bodde på Bull Dorado Beach hadde Ving 640 gjester fra hele Norden på hotellet. Det bodde totalt ca. 800 gjester på Bull Dorado Beach i samme tidsrom. Vings alarmsentral i Stockholm har rapportert få sykdomstilfeller ved Bull Dorado Beach ut ifra det store antall gjester som bodde på hotellet.

Ving har mottatt 3 henvendelser fra gjester etter hjemkomst som krever kompensasjon fra Ving for tapte feriedager.

Sykdom i ferien er alltid en forsikringssak, uansett årsak. Ving kan se i sine interne systemer at deres stedlige representanter har fulgt opp klager flere ganger daglig i perioden han var syk. Ving er kjent med at klagers reiseforsikring kun dekker tapte feriedager ved dokumentert sengeleie.

På bakgrunn av klagers henvendelse som gjelder støy, har Ving sjekket alle innkomne henvendelser fra gjester som har bodd i de øverste etasjene, og på rom 901 i perioden 20. oktober til 31.01.2024. Ving har ikke mottatt andre reklamasjoner om støy fra hotellets sentrale airconditionanlegg.

Klager opplevde at et buss-sete var ned griset av oppkast da de kom om bord på transferbussen på flyplassen. Uhell kan skje uten at bussjåfør og Ving er ansvarlig. Det er ikke mulig å fastslå at dette skyldtes norovirus. Det kan også være bilsyke både hos barn og voksne. Setet ble rengjort etter beste evne på flyplassen. Ving har valgt å kompensere busstransporten for begge reisende på 320 kroner for denne hendelsen.

Ving kompenserer for feil og mangler som oppstår i løpet av oppholdet. Ving følger alminnelige vilkår for pakkereiser, og utbetaler i de tilfeller forholdene oppfyller kravene i henhold til vilkårene. I tillegg har Ving tilbudt 500 kroner for ulempe med bytte av rom hvor det var akseptabelt støynivå for klager. Ving har tilbudt klager 820 kroner til konto, alternativt et gavekort på 1 320 kroner. Ving har anført at klager har fått refundert 820 kroner til konto.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

**Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet i de øverste etasjer med havutsikt. hotell Bull Dorado Beach & Spa, Arguineguin, Gran Canaria i perioden 14.12.2023 - 28.12.2023. Totalpris 41 736 kroner.

Klagen gjelder utbrudd av norovirus og støy fra airconditionanlegg.

Når det gjelder utbrudd av norovirus bemerker nemnda 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 klager 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 reisearrangøren. 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 inn på et hotell.

Det andre alternative ansvarsgrunnlag er uaktsomhetsansvaret. Uaktsomhet foreligger dersom arrangøren burde ha 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 med desinfisering, servering i stedet for selvbetjening etc. Dette var et stort hotell med 800 gjester i perioden klager bodde der. I praksis vil det være umulig å ha kontroll på vanlige, smittsomme virusinfeksjoner. En gjest kan være i inkubasjonsfasen og ikke selv vite at han eller hun er smittebærer når vedkommende kommer til hotellet.

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.

Da klager ankom hotellet, fikk de tildelt rom 901 som lå rett under hotellets felles airconditionanlegg. Det var støy og klager fikk byttet rom etter 3 dager. Det er omtvistet hvor mye støy det var, og det fremkommer av avtalen mellom partene at klager ikke var lovet en bestemt leilighet. Likevel synes nemnda en refusjon på 500 kroner for rombytte og støy fremstår som rimelig.

Nemnda mener at Ving ikke håndterte oppkast på buss setet på en tilfredsstillende måte og 320 kroner som klager har betalt for transferen bør refunderes.

Ving har allerede refundert 820 kroner til klagers konto. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)