

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet peanøttallergi, utvalget i all inclusive og at de ikke fikk flytte til et annet hotell.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04169

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering i to dobbeltrom med all inclusive på Diamant Residence, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 31.07.2019 - 14.08.2019. Totalpris 66 903 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Beliggenhet
- Ønskemål

Klager hadde bestilt hotellopphold og all inclusive. Klager ga beskjed i resepsjonen og i restauranten at en i reisefølget hadde allergi mot peanøtter. Første dagen ble maten merket med innhold og klager tok dette som et godt tegn. Men etter middagen følte klagers mann seg raskt dårlig. Heldigvis var det en døgnåpen lege rett ved siden av hotellet og klagers mann fikk intravenøs behandling.

Klager følte seg usikker på maten som ble servert og var redd for at hennes mann skulle bli syk igjen. De tok kontakt med Nazar og ønsket å bytte hotell. Etter møtet med Nazar, ble de oppringt av guiden og ble forespeilet at de skulle forsøke å finne et nytt

hotell. Klager ønsket at kontakten med Nazar skulle foregå per e-post og ble fra Nazars hovedkontor informert om at de måtte betale et mellomlegg for å få flytte. Klager hadde imidlertid ikke anledning til å betale noe ekstra da de allerede hadde fått utgifter både til lege og måltider utenfor hotellet.

Få dager før avreise og på flyplassen før avreise kontaktet klager hotellet med ønske om å få to rom ved siden av hverandre, men klager fikk ikke rom som ønsket i løpet av ferien.

Klager ble sjenert av trafikkstøy, noe de ikke var blitt informert om før avreise. Videre måtte de selv hente håndklær og toalettpapir.

Klager mener de ikke tilfredsstillende hjelp og service fra Nazar da klagers mann ble innlagt.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers mann fikk ved en feil i seg mat som inneholdt peanøtter.

Nazar ble kun informert om at klager ønsket å flytte til et annet hotell fordi de ikke stolte på serveringen av all inclusive og merkingen av maten for han som hadde allergi. Nazar har ikke lovet spesielle måltider for allergikere og kan ikke garantere at måltidene i all inclusive blir spesialtilpasset, men det ble tatt kontakt med hotelledelsen som lovet å gjøre sitt beste for klager ved å merke maten. Diamant Residence er et av Nazars hotell med høyest standard og den beste service i Bulgaria. Dette er Nazars første klage på dette hotellet.

Nazar ble ikke informert om at de ikke var tilfredse med hotellets service i forbindelse med at de selv måtte hente håndklær, laken som de ikke hadde lagt på sengene, at de manglet toalettpapir, at de ble sjenerte av trafikkstøy eller at de ønsket rom ved siden av hverandre. Nazar fikk derfor ingen mulighet til å løse klagers misnøye mens de oppholdt seg hotellet.

Nazar anfører at klager ga uttrykk for at de ikke ønsket kontakt med Nazars representant på hotellet, bortsett fra per e-post. Fra Nazars hovedkontor ble det sendt e-post til klager den 2. august, 3 dager etter ankomst. Klager fikk tilbud om to forskjellige hotell de kunne flytte til neste dag mot tillegg i prisen. Nazar ønsket tilbakemelding samme dag kl. 19:00. Klager ga ingen tilbakemelding på e-posten og tok ikke kontakt senere i ferien.

Nazar har henvist klager til å ta kontakt med sin reiseforsikring.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerkar

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager hadde bestilt all inclusive og klagers mann, som har nøtteallergi, fikk ved en feil i seg mat som inneholdt peanøtter og ble alvorlig syk. Klager ønsket å bytte hotell fordi de ikke stolte på serveringen av all inclusive og merkingen av maten. Klager fikk tilbud om to forskjellige hotell de kunne flytte til mot tillegg i prisen, som de ikke ønsket. Tjenesteyter har ikke lovet spesielle måltider for allergikere, men det ble tatt kontakt med hotelledelsen som lovet å gjøre sitt beste for klager ved å merke maten. Nemnda vurderer hendelsen med mannens allergi som svært uheldig, men kan ikke helt se at tjenesteyter er ansvarlig for forholdet all den tid tjenesteyter ikke har garantert for nøttefri mat og klager selv må ta ansvar for matinntak ved særlige behov som allergi.

Klager har videre klagd på dårlig service fra hotellet, med at de selv måtte hente håndklær, laken som de ikke hadde lagt på sengene, at de manglet toalettpapir, at de ble sjenerte av trafikkstøy eller at de ønsket rom ved siden av hverandre. Det fremgår av klagen at dette ble tatt opp med tjenesteyter på telefon og i møte, noe som er bestridt av tjenesteyter. Av hensyn til bevissituasjonen har således ikke klager sannsynliggjort at de på reisestedet reklamerte for disse forhold. Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017–2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Alle forhold kunne ved enkle midler vært avhjulpet og forholdene utgjør ikke grunnlag for prisavslag.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)