

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Rhodos, hotell Blue Village Atlantica Aegean Park, 15.  
- 29. mai 2011. Krav om prisavslag/refusjon av All Inclusive.

### Dato

05.01.2012

### Saksnummer

153/11

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: kr 32.371

### Saken gjelder:

Reise til Rhodos, hotell Blue Village Atlantica Aegean Park, 15. - 29. mai 2011.  
Krav om prisavslag/refusjon av All Inclusive.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter på syv år har glutenallergi. Klager informerte Star Tour om dette før avreise og ba om spesifisert informasjon om hvilken mat hotellet kunne tilby.

Klager fikk ikke noe tilfredsstillende svar på dette. Klager fikk kun opplyst at utvalget av glutenfri mat var noe dårlig, men at det fantes tilbud til datteren.

Klagerne hadde med brød, knekkebrød, pasta i ulike varianter m.v. hjemmefra.

Ved ankomst hotellet, viste det seg at hotellet ikke kunne tilby annet enn kokte grønnsaker, pasta, ris, pommes frites, og ikke noe kjøtt i det hele tatt.

Til tross for gjentatt kontakt med hotellet og Star Tour ble ikke tilbudet til klagers datter bedre. Datten spiste medbrakt mat gjennom hele oppholdet. Tre til fire ganger fikk hun servert glutenfri pasta fra hotellet. Til middag spiste hun pasta og ketchup i to uker. Lunch bestod av pommes frites i to uker. Frokost bestod av medbrakt baguetter eller medbrakt frokostblanding. Av desserter var det kun iskremen som var glutenfri.

Dette ble enormt belastende og ødela turen i sin helhet for klagerne.

Dette er noe som Star Tour burde informere om før reisen slik at klagerne kunne valgt et hotell/reisemål som faktisk kunne tilby reell glutenfri mat. At klagerne i tillegg skulle betale for all inclusive for en person som faktisk ikke kunne benytte seg av tilbudet er også uakseptabelt. Her fantes verken tilbud om mat eller service fra personalet. Klagerne satt igjen med en følelse av å være til bry, og at de bare snakket klagerne etter munnen når de tok dette opp. Det ble ikke tatt noe hensyn i det hele tatt.

Klagernes minimumskrav er at All Inclusive for datteren blir refundert i sin helhet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Blue Village Atlantica Park er et hotell hvor All Inclusive er inkludert i grunnprisen.

I flere e-postkorrespondanser mellom kunden og Star Tour i forkant av avreise, informerer Star Tour om et svært begrenset tilbud for allergikere, samt tips om hva som eventuelt kan medbringes hjemmefra. Det er selvfølgelig leit at kunden ikke er tilfreds med informasjonen som ble gitt i forkant, men Star Tour kan ikke garantere et rikt utvalg av allergimat så lenge Star Tour ikke er sikre på at dette også kan leveres. Star Tour kan derfor ikke si at informasjonen har vært mangelfull.

Det var et begrenset tilbud av glutenfri mat på hotellet. Star Tour viser til rapporten fra reisemålet som er vedlagt saksdokumentene.

### **Nemnda bemerker:**

E-post korrespondansen mellom klager og Star Tour forut for reisen er fremlagt.

Det fremkommer av denne at Star Tour informerte klagerne om at det ikke ville være et stort utvalg av glutenfri mat på hotellet, men at det uansett ville være frukt, grønnsaker, fisk og kjøtt samt egg og melkeprodukter som burde bære mulig å spise. Etter nemndas vurdering kan det ikke forventes at Star Tour kunne gi eller innhente nærmere spesifisering av mattilbudet. Klagerne måtte imidlertid kunne forvente at ovennevnte tilbud eksisterte.

Partene er uenige om tilbudet av glutenfri mat på hotellet. De er også til dels uenige om hva det ble klaget over og hva som egentlig var problemet. Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til dette. Det synes som om klagerne og Star Tours personale/hotellets personale til dels har pratet forbi hverandre.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at det ikke var et begrenset tilbud av glutenfri mat på hotellet som opplyst. Klagerne har således fått reise i henhold til det avtalte og har ikke rett til prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*