

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise, 23. - 30. januar 2011. Krav om prisavslag
grunnet manglende ivaretagelse av matallergi.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

151/11

Tjenesteyter

RCCL

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 9

Reisens pris: ca. kr 65.00

Saken gjelder:

Cruise, 23. - 30. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende ivaretagelse av matallergi.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisefølget bestod av åtte voksne og ett barn under ett år. Cruiset var julegave til klagers barn. Tre av åtte har matallergier, og dette ble det opplyst om ved bestillingen. I tillegg til glutenfri mat bestilte klager også laktose- og melkeproteinfri diett og ble lovet dette.

Det var gjennomgående på turen at klagerne ikke fikk mat som var tilpasset allergiene. Personalet hadde ikke kunnskap om innholdet i maten, og gikk god for at klagerne kunne spise mat de ikke tålte. Dette oppdaget klagerne enten ved at de så det selv, at det for eksempel var ost i maten, eller at de ble skikkelig dårlige i ettertid.

Klager gikk tre ganger til kundeservice om bord for å klage. Likevel ble det ikke noe særlig bedre.

Turen ble delvis ødelagt på grunn av dette. Det ble lite avslappede og lite hyggelige måltider med masse mas om innholdet i maten, skuffelse samt sykdom fordi de ble servert mat de ikke tålte. Det er ikke hyggelig for noen når mesteparten av middagen går med på å sjekke om tre kan spise maten, vente på annen mat eller se på de andre som spiser. Det ødelegger faktisk måltidet for alle sammen.

RCCL har tilbudt et prisavslag på kr 7.500. Klager er av den oppfatning at dette ikke er tilstrekkelig.

Det vises for øvrig til klagers brev.

RCCL har i det vesentlige anført:

Slik RCCL ser det, har nok ikke serveringen av glutenfri mat fungert som det skulle de første to dagene, og det er beklagelig. Gjestene gjorde RCCLs personale oppmerksom på situasjonen og i henhold til den tilbakemelding RCCL har mottatt fra skipet så skal situasjonen rundt matserveringen ha blitt løst.

RCCL har tilbudt en kompensasjon på 2 500 kroner per person. RCCL mener at en kompensasjon kun skal tilbys den eller de personer som «har betalt for en vare de ikke fikk». RCCL kan ikke se at de skal tilby noen kompensasjon til de gjester i reisefølget som ikke hadde behov for spesialtilpasset mat og som således har fått hva de har betalt for. Videre mener RCCL at det ikke skal ha noen innvending på behandlingen at det i dette tilfellet er én person som har betalt for hele reisefølget.

Nemnda bemerker:

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av matserveringen om bord og klagerne erfaring med denne. Nemnda legger denne til grunn.

Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at forholdene ble vesentlig varig bedret etter at klagerne hadde tatt opp problemene.

Det var en mangel ved pakkereisen at de tre som hadde bestilt spesialmat ikke fikk dette. Mangelen gikk ut over de tre direkte berørte. Den gikk også ut over reisefølget som sådan ved at mye av måltidene ble influert av dette, samt etterfølgende sykdom.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det er i det tilfellet kjøpt én pakkereise for åtte voksne og ett barn under ett år. Mangelen påvirket alle, i varierende grad, og nemnda er av den oppfatning at reisefølget som sådan har rett til et forholdsmessig prisavslag.

RCCL har tilbudt et prisavslag på 7.500 kroner. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale prisavslag ut over dette. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og turarrangørenes representanter finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale prisavslag ut over 7.500 kroner.

Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at prisavslaget bør settes til 12.000 kroner.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt:

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale prisavslag ut over det RCCL har tilbudt/utbetalt.

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.