

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning, tapt arbeidsinntekt og øvrige tap som følge av at barna og kona ikke fikk all inclusive tilpasset deres melkeproteinallergi i henhold til deres matintoleranse.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-01609

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn i en familiesuite med balkong eller markbalkong og all inclusive på Hotel TUI Blue Nevis, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 06.07.2022 - 20.07.2022. Totalpris 59 237 kroner.

Før avreise, den 28.06.2022 skriver klager til TUI og informerer om at barna har egg- og melkeprotein allergi og at hans kone har melkeproteinallergi. Klager har sendt en e-post til hotellet om dette, uten å få svar tilbake. Klager ber TUI sende han et skjema som hotellet har etterlyst. Klager har ikke mottatt dette skjemaet.

Fredag den 01.07.2022 kl. 20:33 skriver klager følgende e-post til TUI:

«Hei. Dere informerer om at det kan være behov for å ta med egne matvarer fra Norge. Siden vi ikke fått beskjed om dette trenger vi ikke det da går vi ut ifra?»

TUI svarer klager tilbake mandag den 04.07.2022 kl. 05:16: «Hej Lars, Tak for din besked. Hvis du ikke har hørt mere, så tænker jeg ikke at det er nødvendigt. Skriv endelig hvis du har yderligere spørgsmål.»

Klager har presisert at det ikke dreier seg om laktoseintoleranse, men melkeproteinallergi. Barna på 5 og 6 år har egg- og melkeproteinallergi og klagers kone har melkeproteinallergi.

Klager har skrevet utallige tekstmeldinger og e-poster til TUI før hotellet endelig tok tak i saken den 12. juli 2022. TUI tilbød klager et prisavslag på 12 000 kroner som kompensasjon for de første 6 døgnene.

Klager skriver at ferien ble et mareritt med sultne og syke barn som ikke fikk deltatt på hotellets aktiviteter.

Klager har skrevet følgende i e-post til TUI 21.07.2022:

Øvrige mangler:

Ikke rengjort rom

.

Ikke fungerende safe på rommet før dag 9

.

Håndklær ikke levert til rommet

.

Ikke redd opp senger

.

Ikke vasket på bad, spesielt rundt vask eller speil på 14 dager

.

Ikke vasket vegger ved ankomst av rom, møkkete oppover vegger

.

Støvete inne i alle skap

.

Ikke fungerende dusj

.

Badekaret var møkkete

.

Lekkasje i badekaret, rant vann over hele gulvet

.

Møkkete rom og veranda generelt

.

Ikke vasket verandaen på 14 dager

.

Klager viser til e-post til TUI den 15.07.2022 der de skriver at de ikke har fått hjelp til å komme seg hjem.

Klager har skrevet følgende til nemnda den 05.10.2022:

Den 15.7.22 står det:

"Dette er gjort kjent for Tui at vår familie har vært gjennom en traumatisk opplevelse ved deres destinasjon Blue Nevis, og har på bakgrunn av dette bedt om å bli transportert hjem da pakkereisen har så store mangler." Det står som dere ser skiftlig i denne mailen, og vi sa det muntlig på telefon der Tui velger å legge på telefonen (det står i mail vi skrev til de den 12.7.22). Tui sier per telefon at de tar opp alle samtaler, så her skal det nok være lett for de å finne tilbake til telefonsamtalen det dreier seg om. De valgte aldri å svare på denne mailen, i chattene referer vi hele tiden til å få svar. I tillegg hadde vi møte med de og der var vi tydelig på at vi ønsket oss hjem på bakgrunn av dette, her skrev de referat som vi har etterspurt flere ganger, referer til slutten av alle mailer vi har skrevet vi til TUI:

Vi viser til dokumentasjon som skulle vært sendt til oss, vi kan ikke se at dette er sendt, og ber for ordens skyld om at dette gjøres"

Klager har satt opp ulike krav i sin henvendelse til TUI og på klageskjemaet til Pakkereisenemnda:

Klagers krav til TUI:

1. 42 312 kroner og tapt arbeidsinntekt på totalt 50 400 kroner, totalt 92 712 kroner.
2. En ny 2 ukers reise med all inclusive til ny destinasjon med de samme betingelsene som på reisen til Bulgaria, samt og tapt arbeidsfortjeneste, totalt 100 800 kroner.

Klagers krav i klageskjemaet til Pakkereisenemnda:

Erstatning tilsvarende 10 dagers ferie for hele familien, tapt arbeidsinntekt for begge foreldrene, samt dekket ev. øvrige tap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har lagt ved en oversikt over korrespondansen mellom klager og TUI og anfører at de den 12. juli 2022, etter 6 døgn på hotellet, fant en løsning sammen med kjøkkenet, som kjøpte inn diverse spesielle ingredienser tilpasset barna og morens allergier. TUI har tilbudt klager kompensasjon av 12 000 kroner som tilsvarer ca. 50 % av perioden på 6 dager (59 237: 14 x 6 x 50 % = 12 693).

TUI anfører at man ikke kan forvente at det finnes et større utvalg av mat som er tilpasset personer med egg- og melkeprotein allergi. Klager nevner selv at de forventet pizza, hamburger, pasta, gyros, brød, pålegg etc. i sin dialog med guidene på reisemålet. TUI er ikke enige i at familien ikke har fått noe å spise før hotellet fikk tilberedt noen av familiens ønsker. TUI mener familien har hatt anledning til å spise alle former av kjøtt, kylling, fisk, grønnsaker og frukt. På TUIs egne konsept hotell tilbys en viss mengde spesial mat (primært glutenfri, laktosefri), i tillegg til at det tas hensyn til nøtteallergi som er de mest vanlige allergiene. TUI viser i den forbindelse til sine nettsider <https://www.tui.no/reise-med-tui/helse-og-spesielle-behov/allergi/>. Her fremgår følgende:

"Å reise med allergi eller matintoleranse

På hotellet

- Matallergier er ikke så vanlig på alle reisemål som det er her i Norge, og spesialmat uten gluten eller laktose kan derfor være vanskelig å få tak i.
- På de hotellene vi samarbeider med, og på de restauranter og butikker som finnes på reisemålet kan det derfor være vanskelig for personalet å forstå hvor viktig det er at en person som er allergisk ikke får i seg det han/hun er allergisk mot.
- Vi som reisearrangør har ytterst lite påvirkning på matlagningsmetoder, og utvalg av spesialmat på de hotell vi samarbeider med verden over.
- Vi anbefaler folk med allergi å være ekstra forsiktig og observant ved bestilling av mat, og å stille spørsmål ved hvordan den er tilberedt.

- Oppgi alltid at du ønsker spesialmat. Informer også hotellet om allergi ved ankomst, slik at de kan ordne et møte med de ansatte i restauranten som i sin tur kan gå gjennom matutvalget med deg."

"TUI Blue For Families

På våre TUI Blue For Families-hotell kan vi servere spesialmat til en viss grad. Det gjelder først og fremst kunder med glutenallergi, nøtteallergi og laktoseintoleranse. Vi har sammen med våre TUI Family Life-hotell kontinuerlig samarbeid for å tilby spesialmat, men vi vil likevel påpeke at utvalget er ikke så stort som for ikke-allergiske mennesker. Det kan være lurt å ta med seg enkle matvarer hjemmefra som kan være vanskelige å oppdrive utenlands. Oppgi alltid at du ønsker spesialmat.

Om du har spørsmål vedrørende spesialmat kan du kontakte TUI Blue For Families-hotellene nedenfor direkte per mail mellom april-november. Skriv en mail på engelsk, og hotellet svarer deg så raskt som mulig mellom mandag og fredag."

TUI kan ikke se at klage på rommet og rengjøringen ble fremsatt ovenfor TUI eller TUIs guider hurtigst mulig i løpet av ferien, og TUI fikk derfor ikke mulighet til å avhjelpe forholdene. TUI ser seg derfor ikke i stand til å kompensere for disse mangler i ettertid, i henhold til TUIs reisevilkår, pkt. 8.2 og på billetten (avtalegrunnlaget for reisen, side 2 og 3:

"Er det noe du ikke er fornøyd med? Fortell oss om det. Vår ambisjon er å løse eventuelle problemer mens du er på reisemålet. Ta umiddelbart kontakt med våre guider, og ikke vent med å si fra til du kommer hjem. Vi samarbeider med en lokal agent der TUI ikke har egne guider. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at TUI får muligheten til å hjelpe deg i løpet av oppholdet."

"Reklamasjon:

Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed uten ugrunnet opphold dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8.2 a) - e). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold. Dersom reisemålet ikke har stedlige representanter fra TUI tilgjengelig, kan guidene kontaktes via TUIs digitale guideservice.

TUI har samlet all klagers e-post korrespondanse sendt til serviceNO@tui.com under ferien i ett dokument. Klager skriver i e-post den 15. juli 2022, at familien har bedt om å bli transportert hjem, da pakkereisen hadde så store mangler for dem. TUI tar ikke opp telefonsamtaler med guidene. TUI kan derfor ikke bekrefte at klager skulle ha fremført dette kravet tidligere i ferien. I e-post av 12. juli 2022 skriver klager følgende:

"Vi fikk kontakt med en Tui guide XXXX som tok utfordringene våre på alvor, for første gang på vårferie. Hun ringte så sjefen i restauranten og vi fikk til et møte og en god dialog, skulle bare så gjerne ønske dette skjedde før vi kom og første dagen."

TUIs guider har etter denne samtalen med guiden at manglene fortsatt var så vesentlige at klager var berettiget til å heve avtalen og reise hjem vederlagsfritt jf. reisevilkårene pkt. 8.2, d).

TUI henviser til informasjonen på sin hjemmeside, som klager har bekreftet å ha lest og akseptert ved sin bestilling av reisen:

<https://www.tui.no/reise-med-tui/helse-og-spesielle-behov/allergi/>

TUI mener at klager har hatt for store forventninger til tilbudet av mat som tok hensyn til hans families egg- og melkeproteinallergi. Som det fremgår av TUIs informasjon på hjemmesiden om mat allergier, kan det ofte være vanskelig for personalet på hotellene å forstå viktigheten av disse hensyn og hvilke ingredienser som tolereres og hvilke som ikke gjør det da mat allergier ikke er så vanlige i sydlige land.

Klager og hans familie kunne spise kjøtt, fisk, grønnsaker og frukt. TUI mener derfor at tilbudet av mat tilegnet egg- og melkeprotein allergikere de første 6 døgner av hotelloppholdet er en mangel som i vesentlig grad påvirket gjennomføringen av pakkereisen. TUI er enig i at hotellet ventet for lenge med å gå i dialog med klager og hans familie om deres mat allergier. TUI har derfor tilbudt klager en kompensasjon på straks under 50 % av de første 6 døgner, tilsvarende 12 000 kroner, inntil hotellet fikk kjøpt diverse ingredienser og var i stand til å tilby klager og hans familie alternative måltider.

TUI har tilbudt klager kompensasjon på 12 000 kroner. TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn i en familiesuite med balkong eller markbalkong og all inclusive på Hotel TUI Blue Nevis, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 06.07.2022 - 20.07.2022. Totalpris 59 237 kroner.

Klagen gjelder primært manglende tilrettelegging av allergivennlig mat på hotellet, samt forhold ved renhold på rommet.

Nemnda har behandlet flere saker som gjelder matintoleranse eller matallergier. En generell erfaring når det gjelder matkunnskap og matutvalg i sydlig beliggende land ser ut til å være at kunnskap om allergi er mye lavere enn i Norden. Forståelsen for hvilke plager/farer det kan medføre å ikke få riktig tilpasset mat, ligger på et tilsvarende lavt nivå. Dette er årsaken til at mange reisearrangører, som i dette tilfellet, opplyser spesielt om dette på sine hjemmesider og anbefaler at man tar med seg trygg mat fra Norge. Så vidt nemnda er kjent med kan man ha høyere vekt på fri bagasje hvis man på forhånd dokumenterer at det må medbringes allergivennlige matvarer.

I dette tilfellet ble det gjennomført et møte med restauranten på hotellet som fikk kjøpt inn nødvendig mat og tilberedt dette etter 6 døgn på hotellet. Klager har anført at tilbudet ikke ble optimalt før på dag 10. Det er således noe uklart for nemnda på hvilket tidspunkt forholdet ble avhjulpet tilstrekkelig. Nemnda anbefaler at klager gis et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til 15 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)