

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og utgifter til lege pga. barnas sykdom etter hennatatovering på hotellet.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

160/15P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris og utgifter til lege pga. barnas sykdom etter hennatatovering på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for seg og familien, totalt 5 personer med innkvartering i et «dobbeltrum connection» på Pegasos Resort, Incekum i perioden 16.05.15 - 24.05.15.

De tre barna tok hennatatovering på hotellet. Klager fikk opplyst av de ansatte på hotellet at dette var helt trygt og derfor var dette et tilbud til hotellets gjester.

Det var ikke noe skriv eller advarsel om at dette var farlig. I etterkant har klager fått svar fra Nazar om at de mener at det var et skilt på hotellet som advarte mot tilbudet om hennatatovering.

Klager er både redd og sint fordi de etter hjemkomst har fått informasjon fra legen om at barna kommer til å få plager i flere måneder etter disse tatoveringene. Hvis de først har utviklet allergi mot stoffene i slike tatoveringer, blir de aldri kvitt dem. De har følgelig fått en livsvarig skade pga. tatovering som tilbys inne på hotellområdet av reisearrangøren.

Klager har blitt påført utgifter til medisiner og de måtte kanskje avbestille sommerens planlagte ferie til Hellas, da eldstemann på 14 som var hardest rammet og som har fått utslett i hele ansiktet og på hele kroppen som følge av dette, trolig ikke kan reise.

Klager krever å få refundert hele reisens pris, i tillegg til de utgiftene de har hatt til lege.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Nazar Nordic AB har i det vesentlige anført:

Nazar informerer om at butikkene og standen der hennatatoivering tilbys, ikke er drevet av hotellet og personene er ikke ansatte hos hotellet. Kjøpet og utførelsen av hennatatoivering er via et privat firma som driver sin forretning innenfor hotellområdet.

Ved disken/standen for tatoiveringene står det et skilt hvor informasjon om risikoen for allergier ved bruk av sort henna farge fremgår. Det anbefales derfor å ta en test på huden før selve tatoiveringene og barn bør ikke bli tatovert.

I og med at hotellets personale er klar over risikoen for å utvikle allergi, har de tatt sine forholdsregler ved å henge opp skilt med informasjon om hennatatoivering i resepsjonen, teksten på engelsk, tysk og russisk.

Klager har ikke vært i kontakt med Nazars guider i løpet av ferien. De har derfor ikke hatt mulighet til å informere klager om henna farge, allergitester eller tatoiveringene. I Nazars hotellperm som ligger tilgjengelig på servicedisken i resepsjonsområdet advarer de mot å bruke sort henna farge da den kan inneholde kjemiske stoffer som kan fremkalle allergi. På hotellet har de ca. 1.000 gjester i uken og per år har de ca. 1 tilfelle som har rapportert om allergi.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerker:

Aktiviteter man deltar i i løpet av en ferietur som ikke direkte er arrangert av turarrangøren, foretar man på eget ansvar.

Når det gjelder hennatatoiveringer legger nemnda til grunn - på bakgrunn av bildematerialet - at det henger oppslag både på kiosken hvor man kan bestille tatoivering og i resepsjonen på hotellet som advarer mot slike tatoiveringer fordi de kan føre til allergiske reaksjoner. Det er også inntatt en side om dette i TUI-s hotellperm.

Nemnda finner at disse opplysningene gir tilstrekkelig informasjon om faren ved hennatatoivering. Deretter blir det gjestens eget valg om de likevel vil la seg tatoivere.

Sykdom som oppstår på reisen eller i umiddelbar tilknytning til reisen er en forsikringssak.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på erstatning.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.