

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet allergi mot parfymelukt på flyet og i ventilasjonsanlegget på hotellet.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-02781

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person med innkvartering i et dobbeltrom for bruk alene på Hotel Melia Grand Hermitage, Golden Sands, Bulgaria i perioden 14.08.2017 - 22.08.2017. Totalpris kr. 10.235.

Klager reiste sammen med sin mor. De står på to forskjellige bestillinger og klagers mor har saksnummer 2017-02782.

Klager ankom hotellet den 15.08.17 ca. kl. 01.00 og fikk nøklene til rom 9042 og 9062. På rom 9042 kjente de en veldig sterk lukt av parfyme, klager fikk pustevansker med en gang og de gikk ut fra rommet med det samme. På rom 9062 var det mindre parfymert. De gikk til resepsjonen og leverte nøkkelen for rom 9042 fordi de ikke kunne bruke det rommet. Klager hadde vanskeligheter med å sove fordi de kjente parfymelukt og det var vanskelig å puste. I resepsjonen på morgenen 15.08.2017 fikk klager beskjed om at rom 9042 var klarert. De fikk nøkkelen og sjekket, men fikk samme allergiske reaksjon. De leverte nøkkelen og informerte om at de ikke kom til å benytte rommet. Hotellet ga beskjed om at de ikke hadde noe annet rom ledig denne dagen.

Neste natt fikk klager pustestopp da hun gikk under ventilasjonsluken på rommet. Lege ble tilkalt og vedkommende bekreftet at klager hadde hatt et allergisk anfall og pusteproblemer. Resten av natten måtte klager sove på balkongen på 2 lenestoler som var satt sammen. Da klagers mor kom til resepsjon for å tilkalle lege så hun at det kom en full buss med folk og hotellet hadde rom til alle de nye gjestene.

Den 16.08.17 ble klager vist to rom. De var veldig parfymerte og klager fikk pustevansker på de begge rommene. Etter krangel med hotellet ble de enige om at ventilasjonen på

rommet som de bodde i, skulle tettes og det ble plassert en solseng på balkongen. Klager spurte om å få sette en gjesteseng på balkongen, men fikk avslag.

Før avreise hadde klager sendt e-post til hotellet og varslet om allergi mot parfyme og vaskemidler, men ingen av deres beskjeder ble tatt hensyn til. Klager fikk ingen beskjed om at hotellet benyttet parfyme i ventilasjonssystemet. Hadde klager vært klar over dette, ville hun ha avbestilt reisen.

Klager fikk store helseplager på grunn av parfyme om bord på flyet og i ventilasjonsanlegget på hotellet under hele oppholdet. Det meste av tiden ble ikke brukt på soling og avslapping, men på kommunikasjon med hotellet, Ving og forsikringsselskap for å prøve å løse problemene og overleve ferien.

Klager krever å få refundert det hun betalte for rommet som ikke ble benyttet, erstatning for totalt ødelagt ferie og store helseplager, til sammen kr. 20.470.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har betalt kr. 10.235 kr for sin reise. Hun krever imidlertid erstatning for både seg selv og sin mor. Hun krever erstatning for et rom som ikke ble bruk, kr. 4 930, samt for ødelagt ferie og helseplager for seg selv og sin mor, totalt kr. 20 470.

Klagen gjelder problemer som oppstod på reisen som følge av kraftig/alvorlig allergi mot lukt/parfyme/rengjøringsmiddel som ikke var kjent for Ving før reisen.

Vings hotell i utlandet er tilrettelagt og godkjent etter lokale krav, og standarden kan derfor avvike fra kravene satt etter norske forhold. Ving ber om at reisende gjør Ving oppmerksom på sine særskilte behov eller funksjonshemming, enten de/den er synlig eller ikke. Reisende med spesielle behov må opplyse om dette ved bestilling. Bestilles reisen senere enn 40 dager før avreise må Ving ha beskjed umiddelbart, og ikke senere enn 10 dager før avreise. Reisende med luftbåren allergi må sende inn en legeerklæring på den luftbårne allergien til Thomas Cook Airlines for godkjennelse. Man behøver å melde ifra om allergi ved innsjekking og ved ombordstigning. Kabinpersonalet vil da gi beskjed over høyttaleranlegget der de forteller at det er en allergiker om bord, og ber alle passasjerer unngå det som fremkaller allergien. Flyselskapet kan dog aldri garantere at ingen åpner f.eks. en peanøttpose på flyet. Visse ruteflyselskap aksepterer ikke legeerklæring ved luftbåren allergi. Det er vanlig med salg av taxfreevarer om bord på charterfly. Parfymer inngår i sortimentet. Hadde kabinpersonalet blitt informert om klagers allergi ville det ha vært mulig å tilrettelegge salget og/eller oppfordre til å ikke teste parfymer om bord. Ving oppfordrer til å alltid ha allergimedisiner tilgjengelig i håndbagasjen. Det samme gjelder eventuelle legeerklæringer som kan vise til at medisinen må tas med. Informasjonen ovenfor finnes tilgjengelig i den viktige Reiseinformasjonen på Vings nettsider – <https://www.ving.no/funksjonshemmede>.

Det er ikke uvanlig at hotell i utlandet bruker sterkere rengjøringsmidler samt luft/duftforbedringsmidler. Spesielt vanlig er dette på hotell av høyere standard. Luft/duftforbedringsmidler brukes også på mange hotell og i andre offentlige lokaler i Norge. Ving har notert at klager på forhånd sendte en e-post til hotellet for å si ifra om sin allergi. Ving kan dog ikke se av svaret at hotellet bekrefter å ha forstått omfanget av allergien. De bekrefter heller ikke hva de kan gjøre for å underlette oppholdet – slik for eksempel hotellet i Barcelona gjorde ved en tidligere reise som klager viser til.

Ving ble ikke gjort oppmerksom på klagers allergi på forhånd. I følge klager er allergien av den grad at den kan årsake alvorlige helseplager og Ving mener at det derfor burde ha blitt informert om for å få mulighet til å tilrettelegge. Ving gjør oppmerksom på at vedlagt legeattest er datert den 23.08.2017 – etter avsluttet ferie med Ving. Legeattesten viser ikke til en bekreftet sykdom/allergi eller anbefalt medisinerings.

På reisemålet gir Ving den hjelp som er praktisk mulig på stedet. Klager kontaktet Ving den 15.08 vedrørende lukt på det ene rommet som hun trodde årsaket allergisk reaksjon. Ving forsøkte sammen med hotellets Guest relation å finne en løsning. Den 16.08 fikk klager tilbudt et nytt rom på hotellet – dette luktet imidlertid også av parfyme ifølge klager og bytte ble ikke aktuelt. Den samme dagen, 16.08, fikk klager tilbud om flytt til to andre hotell: Grifid Hotel Metropol 4+ og Cabakum Plaza Aparthotel 4. Klager takket nei til begge alternativ. Mor og datter valgte å bli boende på et av rommene som de hadde bestilt. De bad også om å få en seng på balkongen slik at de hadde mulighet til å sove der ved behov. Hotellet ordnet dette selv om det stred mot deres policy.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav på følgende grunnlag:

- Klager har ikke gjort Ving oppmerksom om særskilte behov/relevant informasjon før avreise (Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 7.2.)
- Klager har takket nei til de løsninger som ble presentert på reisemålet.
- Det foreligger ikke en mangel som avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen.

Arrangørens erstatningsplikt faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Saken gjelder spørsmålet om klageren har krav på å få refundert reisens pris fordi hun fikk allergiske reaksjoner både under flyturen og på hotellet. Klageren er allergisk mot sitruslukter og parfymelukter samt mot vaskemidler og luktforbedringsprodukter som ofte tilsettes ventilasjonsanlegg. Moren har samme allergiproblematikk. De fikk begge

allergiske reaksjoner på flyet fordi det ble solgt parfymeprodukter. De fikk tilsvarende reaksjoner på hotellrommene på grunn av vaskemidler og aircondition.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter og kan ikke se at klageren på noe tidspunkt har varslet reiseselskapet eller flyselskapet om allergiproblemene.

Hun tok kontakt med hotellet ved e-post den 6. august 2017 og opplyste om allergien. Hun fikk svar som gikk ut på at forespørselen var notert og at housekeeping ville bli informert. Det ble ikke gitt noe løfte om at rommet ville være fritt for allergener.

Etter at det viste seg at klageren fremviste store allergiproblemer forsøkte de stedlige representantene å finne en løsning ved å tilby to nye hotellalternativer. Disse godtok ikke klageren.

Klageren krever å få heve kjøpet.

Slik denne saken ligger kan nemnda ikke se at klageren har krav på det. Hadde hun på forhånd opplyst om allergiproblematikken, noe hun er forpliktet til å gjøre, ville hun antagelig ha blitt frarådet å reise. Det fremgår av reisevilkårene, som er en del av avtalen, at reisende med spesielle behov må opplyse om dette ved bestilling av reisen.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)