

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-02782

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 datter. De står på to forskjellige bestillinger og klagers datter har saksnummer 2017-02781.

Klager og hennes datter er hyperallergiske mot lukt av parfyme og vaskemidler. Det ble brukt parfymepøver under salget av parfyme om bord på flyet. Og som følge av det fikk de begge pustevansker.

Klager varslet Melia Grand Hotell på Golden Sands i Bulgaria om deres allergi før avreise, men hotellet informerte ikke om at de brukte parfyme i ventilasjonsanlegget og vaskemidler med sterk lukt. Resultatet ble at de fikk store pusteproblemer og ferien ble ødelagt.

Klager og hennes datter måtte dele rommet som opprinnelig var bestilt bare til klager. I tillegg fikk de store helseplager på grunn av parfyme om bord på flyet og i ventilasjonsanlegget på hotellet. Det meste av tiden ble ikke brukt på soling og avslapping, men på kommunikasjon med hotellet, Ving og forsikringsselskapet for å prøve å løse problemene og overleve ferien.

Klager krever refundert reisens pris, kr. 10.235.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager og til klagers anførsler i sak nr. 2017-02782.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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.

Det vises til Vings anførsel i sak nr. 2017-02782.

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 tilsettes ventilasjonsanlegg. Datteren 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.

Klageren 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 ble ikke godtatt. Etter klagerens ønske ble det ordnet slik at hun kunne ligge på verandaen når hun ønsket det.

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)