

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet allergi mot klor og feil informasjon om saltvanns- eller ferskvannsbasseng.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-02179

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to voksne og to barn med innkvartering i en to-romsleilighetssuite, passende også for bevegelseshemmede på Hotel Zafiro Palace Alcudia, Alcudia, Mallorca i perioden 22.07.2017 - 29.07.2017. Totalprisen var kr. 36.690.

Klagers sønn er allergisk mot høyt klorinnhold og for allergikere med eksem er klornivået i bassengene viktig. Klager anfører at et ferskvannsbasseng har mindre klorinnhold enn et tradisjonelt basseng.

Klager anfører at han fikk bekreftet at det var et saltvannsbasseng/ferskvannsbasseng før bestilling. Dette ble bekreftet både skriftlig og muntlig.

Klager anfører at det ikke er korrekt at de ikke var i kontakt med Vings representanter på Mallorca. De kontaktet Vings representanter på Mallorca før avreise og de fikk bekreftet at hotellet ikke hadde ferskvanns/saltvannsbasseng.

Klager tok kontakt med Ving direkte på telefon da de fikk svar på henvendelsen fra Vings medarbeidere på Mallorca. Tilbakemeldingen fra Ving var at de skulle undersøke, men at det var såpass kort tid til avreise at reisen ikke kunne kanselleres eller endres.

Ved ankomst Hotel Zafiro Palace Alcudia fikk de bekreftet at hotellet har tradisjonelle basseng, ikke ferskvann eller saltvann.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ikke var i kontakt med Ving i løpet av oppholdet på Hotel Zafiro Palace Alcudia.

Klager oppgir at det var viktig for dem at hotellet de valgte for ferien ikke hadde klorbasseng på grunn av allergi. Han etterspurte imidlertid ferskvannsbasseng.

Ferskvannsbasseng er den vanligste typen av bassenger – som også er den typen som tilbys i for eksempel norske badeanlegg inne og ute. Ferskvannsbasseng inneholder klor og andre nødvendige kjemikalier for å kunne opprettholde rent og klart badevann. Ettersom de aller fleste bassenger på hoteller og offentlige anlegg er ferskvannsbasseng er det ikke nærmere beskrevet, men omtalt kun som basseng.

Det fremkom ikke ved første kontakt på chat den 5. juli - før bestilling- at valg av basseng var viktig grunnet allergi. Ving fikk kun spørsmål om Zafiro Palace Alcudia hadde ferskvannsbasseng eller saltvannsbasseng. Ving svarte at hotellet kun hadde ferskvannsbasseng. Også i chatten den 16. juli, fikk klager bekreftet at bassengene var ferskvannsbassenger.

Ving har ingen hoteller med helt klorfrie bassenger. Saltvannsbasseng har økt i popularitet de siste årene på grunn av at de inneholder mindre klor. Der fungerer saltmengden som en slags desinfeksjon i tillegg til noen nødvendige kjemikalier.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Spørsmålet i saken er hva som ble avtalt i forbindelse med at klageren bestilte reisen. Klageren hevder at han etterspurte et ferskvannsbasseng, som etter hans syn har et lavere innhold av klor enn et tradisjonelt basseng. Han hevder at han var i kontakt med arrangørens representanter både i Norge og på Mallorca kort tid før avreise, og at det da kom frem at bassenget var et tradisjonelt basseng. Det var da så kort tid til avreise at reisen ikke kunne kanselleres eller endres. Han krever et prisavslag på kr. 10.000.

Så vidt nemnda er kjent med finnes det kun to typer vann i bassenger, enten ferskvann eller saltvann.

Saltvannsbassenger er fylt med saltvann som pumpes opp fra havet.

Ferskvannsbassenger er fylt med ferskvann og kan renses på flere måter. Den tradisjonelle måten er med klor og andre kjemikalier. Det finnes videre noen bassenger som renses med saltholdige kjemikalier som er mer skånsomme mot huden.

Det foreligger også andre rensemetoder, men disse har så vidt nemda kjenner til liten utbredelse, blant annet fordi klor er det beste bakteriehemmeren. Hovedproblemet i et badeanlegg er å holde et så lavt bakterieinnhold som mulig i bassengvannet.

Nemnda finner – blant annet ved å lese gjennom de spørsmålene som ble stilt i chattesamtalene - å måtte legge til grunn at det ble spurt om hotellet hadde ferskvannsbassenger, og at det ble bekreftet at så var tilfelle. Hvis klageren i stedet hadde spurt om hvilken metode man brukte for å rense bassengene, ville han fått svar på det som var av interesse for ham, nemlig om bassengene var egnet til å bade i for ham og hans familie.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren ble feilinformert og at pakkereisen avvek fra det som var avtalt eller forutsatt i avtalen. Nemnda finner derfor ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)