

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens totalpris pga. problemer med matintoleranse.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

43/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens totalpris pga. problemer med matintoleranse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og familien på totalt 5 personer bestilte en to ukers ferie til Playa de Las Americas, Tenerife, med innkvartering i en 3-romsleilighet mot gaten på Compostela Beach.

Klager kontaktet Ving som sterkt anbefalte Compostela Beach, familievennlig og ikke minst en veldig populær All Inclusive med buffet som hadde egen avdeling for allergikere. Siden dette var så viktig for klager spurte de igjen om kvaliteten på dette, og ble igjen beroliget med at hotellet hadde full kontroll, tilbud og kompetanse på allergimat. På klagers spørsmål svarte Vings konsulent at de ikke trengte å spesifisere dette i bestillingen, men vi måtte gjøre det i forhold til eventuell bestilling av mat på flyet. På Compostela Beach kunne klager få leilighet for 5 med 2 soverom. På grunnlag av selgerens varme anbefaling valgte de å bestille reise dit.

Ved ankomst/innsjekking på Compostela Beach ble de spurt om noen var allergikere. Klager fikk da armbånd med egen farge som skilte allergikere fra oss andre, dette skulle da hjelpe personalet til å gi spesiell service.

Allerede ved første besøk i buffet-restauranten fikk klager en anelse om at dette tilbudet ikke svarte til det de var blitt lovet. De ble lovet og ikke forespeilet Buffet med allergiker-avdeling. På spørsmål til personalet om den glutenfrie maten ble klager vist forskjellige retter rundt om i buffeten som var laget uten gluten. De kunne også tilby brød om hun ønsket det. Brød ble bestilt, til frokosten kom brød som var muggent, noe som gjentok seg både til frokost og lunsj. De måtte etter dette tine brød til hvert måltid, noe som tok 10-15 minutter i starten av hvert måltid.

Allerede dagen etter klaget vi på mattilbudet til Vings personale i resepsjonen. De tok det opp med kjøkkensjefen. Klager ble dårlig etter matinntak.

Klager tok det igjen opp med hotellet. Restauranten mente at de leverte et greit tilbud. Etter at klager ble syk med «gluten-symptomer» ble buffeten gjennomgått og tydelige tegn på blanding av forskjellige retter, bruk av serveringsbestikk på tvers av retter, brødsmuler rundt om i rettene/pålegget, ble påvist. På spørsmål til kjøkkensjefen om å få eget smør, syltetøy og annet pålegg var ikke dette mulig å få til. Men de kunne til middag lage noen enkle retter til klager på kjøkkenet, noe som igjen fort tok opp mot en halv time. For å kunne få annet enn brød og banan til frokost og lunsj var klager i en spesialbutikk og fikk kjøpt smør/pålegg og desserter som klager selv hadde med i restauranten.

Etter to dager tok klager kontakt med guider som var innom hotellet og de tok det også opp med hotellet. De hadde samtaler med hotellet og det kom da frem at dette var det tilbudet de hadde. De har aldri hatt annet tilbud og påstår at de heller ikke har forespeilet Ving at de har dette tilbudet, annet enn at de kan spesifisere hvilke retter som ikke inneholder gluten, eller andre allergener.

All Inclusive buffeen var et av de viktigste kriteriene for klager slik at alle kunne spise sammen, med tilnærmet lik mat. På hoteller som tilbyr allergivennlig avdeling er det stort sett samme mat, men i tillegg til å være tilberedt riktig blir den også servert for seg slik at ikke andre gjester blander rettene om en annen. Ved at klager ikke kunne spise tilnærmet samme mat, ble det hele ødelagt for hele familien.

Klager krever refusjon av reisens pris på kr 74.390.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Vings selgere er daglig i kontakt med reisende som har forskjellige behov og krav i forkant av sin reise. Ving prøver alltid å tilrettelegge reisene på forhånd slik at ferieopplevelsen blir så god som mulig.

I de senere år har Ving sett en økning av reisende med allergier og matintoleranse. De allergier vi nå til dags er vant med her i Skandinavia, som for eksempel Cøliaki, er ikke like kjent og utbredt i deler av Syd-Europa. Av den grunn er Ving nøye med informasjonen vedrørende hva man som reisende med matintoleranse kan forvente, og Ving henviser alltid til den informasjonen i kontakt med sine gjester.

På Vings egne Sunwing-hoteller klarer de å kontrollere tilbudet av mat og har også ansatt egne matambassadører på noen av hotellene. Dette for å kunne tilby et godt og sikkert alternativ for gjester med matintoleranse av ulike slag. På andre hoteller kan de ikke gi denne garantien, hvilket Ving også er nøye med å informere om. Av den grunn er det selvsagt naturlig for alle selgere i Ving å alltid anbefale et Sunwing-hotell for gjester med matintoleranse. Ving anbefaler ikke andre hoteller på lik linje. Det er derfor vanskelig for Ving å tro, at en av våre selgere skal ha anbefalt Compostela Beach på det sterkeste når det gjelder tilbudet av allergitilpasset mat. En selger kan derimot ha anbefalt Compostela Beach på det sterkeste, som et godt alternativ til Sunwing, når det kommer til barnevennlighet og leiligheter tilpasset til store familier på grunn av hotellets fasiliteter og gode beliggenhet.

Hotellet har riktig nok en populær buffét og det finnes en egen avdeling med gluten og -laktosefrie alternativer. Men kvaliteten og sikkerheten rundt serveringen av denne kan Ving ikke gi noen garantier for.

Klager har bestilt denne reisen selv på internett den 3/10 2014. Klager oppgir i brev av 7/1, at de først bestilte to leiligheter på Sunwing Resort Fañabé, men at de etterpå endret til Compostela Beach etter anbefaling fra Vings selger.

I oversikten på klagers kundekort i Vings database fremgår alle reiser som er bestilt og kansellert. Der er ingen bestilling på Sunwing Resort registrert, men derimot er tre bestillinger gjort (henholdsvis den 10/9, 17/9 og 24/9), og senere avbestilt, til Compostela Beach. Det samme hotellet som senere ble valgt for reisen ble bestilt den 3/10. Bestillingen fra den 17/9 er booket av en agent ved et reisebyrå. Ving kan se at det er registrert en telefonsamtale hos Ving med klager i forkant av reisen, den 15/10.

Ving synes det er svært leit at klager fant feil ved kvaliteten og på håndteringen av den glutenfrie maten og de forstår at forholdene gjorde at maten ikke kunne spises. Bufféten på Compostela Beach er som tidligere nevnt populær og Ving har ikke tidligere mottatt klager vedrørende spesialmaten som tilbys.

Ving har tilbudt klager kr 10.000 for å dekke kostnaden for All inclusive for en person, utgifter til telefonsamtaler og sms på reisemålet, samt kompensasjon for manglende oppfølging.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Arrangøren og klageren har ulik oppfatning om hvilke opplysninger som ble gitt da klageren bestilte en reise for fem personer til Tenerife i jule- og nyttårshelgen. En av de fem reisende lider av glutenallergi, og det er derfor svært viktig at maten er tilpasset dette.

Klageren hevder at de ble anbefalt Compostela Beach, mens arrangøren er av den oppfatning at det aldri kan garanteres at det finnes gode og helt sikre allergialternativer på hoteller.

Pakkereisenemnda har funnet saken vanskelig. Nemnda tror ikke at det kan garanteres at det finnes mat på et hotellkoldtbord som ikke fremkaller allergier hos en sterkt allergisk person. Når mat serveres under slike forhold at gjestene forsyner seg selv, vil det aldri kunne garanteres at det ikke søles mat fra et fat over i et annet, eller at smuler fra rundstykker etc. ligger igjen ved koldtbordet. Hvis det skulle gis en garanti, måtte det etter nemndas syn stå en servitør ved hvert fat og forsyne gjestene.

Å arrangere en egen avdeling for allergikere tror nemnda knapt er gjennomførbart, ettersom det finnes forskjellige allergier og man da måtte hatt en avdeling for de mest utbredte, hvor de samme sikkerhetsrutiner ved servering som beskrevet ovenfor måtte iakttas. I tillegg måtte kjøkkenpersonalet hatt spesialopplæring, slik at kontaminasjon ikke skjedde under tilberedningen.

Nemnda antar at rutinene på et stort hotellkjøkken på et feriested på Kanariøyene ikke er slike at et slikt regime kan gjennomføres med noen grad av sikkerhet.

Det synes for nemnda som om gjester med matallergier, for å være på den trygge siden, selv bør ha med seg noe mat som tolereres, slik at man ikke står i fare for å måtte spise matretter man ikke er sikker på hva inneholder.

Nemnda legger, etter å lest de fremlagte dokumenter, til grunn at det antagelig har festet seg en oppfatning om at hotellmaten på Compostela Beach var tryggere å spise for en allergiker enn det som viste seg å være tilfelle. Nemnda finner at det tilbud som er fremsatt av Ving utgjøre et passende prisavslag. All-inclusive er betalt med kr 5.125 per person. Klageren har i tillegg hatt utgifter til telefoner og tekstmeldinger. Ulemper forøvrig kan vanskelig tallfestes.

Etter dette finner nemnda at det prisavslaget som er tilbudt av arrangøren, kr 10.000, er passende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over kr 10.000, som tilbudt av reisearrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour 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.