

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon om tilgang til glutenfri mat på rundreise i Peru.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-00721

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer på rundreisen "Peru - rundreise Inkariet i vinterferien m/Espegren" i perioden 15.02.2017 - 28.02.2017. Totalpris kr. 64.140.

Klager har cøliaki og opplyste om dette før reisen både per telefon og skriftlig da billettene ble bestilt. Klager fikk ingen tilbakemelding fra Escape om at det var så store problemer med å få tak i glutenfri mat i Peru.

Klager anfører at Escape må sende skriftlig informasjon til kundene når de er klar over problemene med glutenfri mat. Klager viser til svaret fra Escape på evalueringen som tydelig viser at de var klar over problemet. Klager anfører at hun burde få tilbake en del av pengene hun betalte for inkluderte måltider, så lenge hun ikke kunne spise eller stole på den maten de serverte. Resultatet ble at det var svært lite mat hun kunne spise på turen.

Escapes representant informerte klager om at det ikke hadde vært noe problem å trekke ut kostnaden for maten som var inkludert hvis det hadde blitt gjort på forhånd. Men ettersom Escape allerede hadde betalt kostnaden, kunne klager ikke få refusjon etter hjemkomst. Klager ble ikke informert om dette ved bestilling eller før avreise. Klager krever å få refundert det meste av det hun betalte for de måltidene som var inkludert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel er enig med klager i at de i fremtiden kan informere spesifikt om problemene med glutenfri mat på mange av deres destinasjoner i den 3. verden. Men

grunnleggende mener Escape Travel at det er den reisendes ansvar å ivareta egen helse og orientere seg om aktuelle forhold på reisemålet.

Escape sendte opplysninger og forespørsel om glutenfri mat til klager videre til flyselskapene og alle hotellene. På flyene er det vanligvis greit å få spesialmat på interkontinentale strekninger, men innen Europa og innenriks i Peru gis ikke dette tilbudet. Escape opplever at det i Peru er liten forståelse for tilrettelagt mat for gjester med allergier. Escape har gjentatte ganger tatt opp behov for glutenfritt brød til frokostene, men blir beklageligvis møtt med at det kan de ikke skaffe. Escape får heller ikke forhåndsbestilt menyer for allergikere på restaurantene de bruker i Peru.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel 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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at det i opplysningsbrev fra Escape Travel om Peru i vinterferien fremgår under punktet "Vaksiner og helse":

"Vi behøver informasjon om eventuelle matallergier senest 30 dager før avreise".

Klageren tok kontakt og opplyste at hun hadde glutenallergi. I tilsvaret til klagen har arrangøren skrevet følgende:

"Det er riktig som klager påpeker at vi fikk informasjon om hennes glutenallergi i forkant av turen. Denne informasjonen ble videreformidlet til flyselskap og hoteller som ble benyttet på reisen."

Det står videre:

"Jeg har ikke kunnet bringe på det rene hvem hos oss "klageren" har snakket med i forkant av turen, eller om hun har stilt spørsmål utover å forsikre seg om at vi hadde mottatt informasjonen om hennes cøliaki. Normal prosedyre hos oss er at konkrete spørsmål om en konkret tur, settes videre til produksjonsansvarlig for turen. Hvis vedkommende er opptatt, blir kunden oppringt igjen så fort som mulig. Vi har ikke registrert konkrete spørsmål fra "klageren", og undertegnede har ikke snakket med henne i forkant av turen".

Lenger ned i tilsvaret står det følgende:

"Jeg mener "klageren" også spesifikt burde ha spurt om forholdene i Peru, og ville da ha blitt henvist til meg for en grundig samtale om saken. Det burde også være kjent for klager at det kan være vanskelig å skaffe glutenfri i mange land i den 3. verden."

Nemnda har av anonymitetshensyn tatt ut navnet turdeltakeren i sitatene ovenfor og erstattet det med "klageren".

Nemnda legger ut fra ovenstående sitater til grunn at arrangøren i forkant av turen ba deltakere med allergier om opplyse om dette på forhånd. Det gjorde klageren. At slike opplysninger er mottatt er bekreftet av arrangøren i tilsvaret.

Hvorfor arrangøren da gjør et poeng av at klageren ikke tok ytterligere kontakt om allergiproblematikken står som uklart for nemnda. Etter nemndas syn hadde arrangøren utspillet slik saken er fremstilt. Det er da også bekreftet at opplysningene om glutenallergi ble videreformidlet til flyselskap og hoteller.

I tilsvaret fremgår det at arrangøren var klar over at det var et problem å skaffe glutenfri mat i Peru. Det er da arrangøren som sitter med kunnskapen, og som er ansvarlig for å videreformidle denne til deltakeren slik at vedkommende kan ta sine forholdsregler og eventuelt ta med glutenfritt brød etc. på turen. Mange turoperatører tillater fem kilo mer bagasjevekt i et slikt tilfelle.

Klageren fikk som følge av dårlig informasjon i forkant av turen ødelagt mange forhåndsbetalte måltider. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 10% av turens pris. Det legges til grunn at turen for en person kostet kr. 32.070. Prisavslaget blir da avrundet kr. 3.200.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 3.200.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)