

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klagers barn ikke fikk noe utbytte av all inclusive pga. melkeproteinintoleranse.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

199/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da klagers barn ikke fikk noe utbytte av all inclusive pga. melkeproteinintoleranse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise for 4 voksne, 3 barn og 1 under 2 år med innkvartering i 3 dobbeltrom med all inclusive på Bella Vista Beach Club, Sinemoretz, Bulgaria i perioden 17.06.15. - 01.07.15.

Klager mener at Startour bør kompensere for de to barna som ikke fikk noe utbytte av mat, dessert, snacks og is da barna betalte full pris for reisen med all inclusive.

Klager har tre barn med melkeprotein intoleranse og de opplevde at de ikke fikk hjelp til å finne ut hva de kunne spise på reisemålet verken av hotellet eller Star Tour.

Klager refererer til at Star Tour i sin redegjørelse skriver at de på forhånd ikke hadde opplyst om melkeproteinintoleransen.

Klager kan ikke huske å ha lest noen steder, verken på hjemmesiden til Star Tour, på billetter e.l. at de burde gjort dette. Det å være behjelpelig med informasjon om innholdet/tilberedningsmåten av maten, eller å finne alternative matretter som barna kunne spise, har ikke vært noe problem på tidligere reiser verken for Startour eller andre reiseselskaper.

Star Tour henviser til teksten på startour.no. der det fremgår at kunden skal opplyse hotellet om slike forhold ved ankomst, noe klager også gjorde.

Det stemmer at klager fikk beskjed om at de kunne kontakte restaurantsjefen ved ankomst til buffeen, slik at han kunne ordne med mat uten melkeprotein.

De gangene klager gjorde dette fikk barna servert grå spagetti uten noe mer. Og dette var det eneste alternativet de fikk.

Startour vektlegger også at de bare skulle ha tilpasset mat, noe som ikke stemmer. Klager ønsket i hovedsak å få vite hvilke av produktene de allerede hadde i restauranten som inneholdt melk. Da kunne de tilpasset og ordnet det meste selv. I dette tilfellet var ikke restaurantsjefen til mye hjelp og han viste tydelig at han ikke ønsket å hjelpe. Klager følte seg veldig til bry og restaurantsjefen la ikke skjul på at han også syntes det. Etter noen dager med mas fra klager, laget restauranten en slags formkake til barna. Denne fikk de servert to ganger om dagen i et par dager.

Startour hevder at de fulgte opp klager og at de var fornøyde etter dette, noe klager mener ikke var tilfelle. Som det fremgår av den vedlagte rapporten fra Star Tour på spørsmålet om de løste klagen, informerer de om at problemet vedvarte gjennom ferien og ble diskutert mellom restauranten og klager ved flere anledninger.

Klager har dessuten informert om at brødet var tørt og grønnsakene uttørkede. Fugler fløy rundt i restauranten og spiste av maten. Dessuten var det fluer og veps ved bassengområdet. Bassenghåndklærne ikke kunne tas med til stranden.

Klager mener Star Tour bør kompensere for de to barna som ikke fikk utbytte av all inclusive. Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

I reisefølge på 8 personer fordelt på 3 dobbeltrom var det totalt 3 barn, 1 infant, og 4 voksne. All inclusive er inkludert i reisens pris på Bella Vista Beach Club. Barn i ordinær seng betaler det samme som en voksen. Grunnpris i ordinær seng og all inclusive i 2 uker kostet kr 6.298 per person. En baby under 2 år betaler kr 250.

Star Tour mottok ingen informasjon i forkant av reisen om at barna har melkeprotein-intoleranse. Følgelig ble det ikke gjort noen undersøkelser eller noen planlegging sammen med klager og hotellet før reisen startet. Ferien ble bestilt i begynnelsen av mai og avreisen var 17. juni. Det fremkommer heller ingen informasjon om matintoleranse på billetten.

Star Tour om følgende på startour.no: «På de hotellene vi samarbeider med, og på de restauranter og butikker som finnes på reisemålet kan det derfor være vanskelig for personalet å forstå hvor viktig det er at en person som er allergisk ikke får i seg det han/hun er allergisk mot. Vi som reisearrangør har ytterst lite påvirkning på matlagningsmetoder, og utvalg av spesialmat på de hotell vi samarbeider med verden over.»

Bassengområdet kan tiltrekke seg fluer og veps, og hotellet gjør hva de kan for å holde bassengområdet rent. Bassenghåndklærne skal ikke tas med på stranden, noe som er hotellets interne regler.

Star Tour har tilbudt en kompensasjon på totalt kr 1.750 eller reisegavekort på totalt kr 3.500. Klager har ikke akseptert Star Tours tilbud.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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 har behandlet flere saker som gjelder matintoleranse eller mata allergier. En generell erfaring når det gjelder matkunnskap og matutvalg i sydlig beliggende land ser ut til å være at kunnskap om slike emner er mye lavere enn i Norden. Forståelsen for hvilke plager/farer det kan medføre ikke å få riktig tilpasset mat ligger på et tilsvarende lavt nivå. Dette er årsaken til at mange reisearrangører opplyser spesielt om dette på sine hjemmesider og anbefaler at man tar med seg trygg mat fra Norge. Så vidt nemnda er kjent med kan man ha høyere vekt på fri bagasje hvis man på forhånd dokumenterer at det må medbringes matvarer.

Nemnda kan etter dette ikke se at det forhold at det er et mye dårligere utvalg av trygge matvarer for melkeproteinallergikere kan føre til prisavslag.

De øvrige punktene, uhygieniske forhold med fugler i spisesalen, tørt brød og tørre grønnsaker, for dårlig renhold ved bassengområdet og dårlig kaffe er det gitt et prisavslag på kr 1750, alternativt gavekort på det dobbelte for. Nemnda finner prisavslaget passende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.