

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet sykdom etter servering av glutenfri mat.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-01167

Tjenesteytere

Temareiser Fredrikstad AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en rundreise for 1 person «Opplev Egypt med Bokklubben Energica» i perioden 21.10.2016 – 30.10.2016. Totalpris kr. 18.500.

Klager anfører at hun bestilte glutenfri mat på turen og fikk garantier om at dette ikke var noe problem, men at glutenfritt brød måtte hun ha med selv. Klager ble servert mat som først ble sagt var glutenfri av en av hotellets eiere, men etter at hun hadde begynt å spise fikk hun beskjed at det skulle hun ikke ha spist likevel. Klager har cøliaki og hun ble alvorlig syk tidlig på turen og gikk glipp av veldig mye. Dessuten var hun syk lenge etter hjemkomst.

Klager krever et prisavslag på kr. 12.000.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Temareiser Vest viser til kommentar fra deres representant som utarbeidet kurset i Luxor. Hun fikk beskjed fra reiselederen om at det kom en gjest til hotellet i Luxor som hadde cøliaki og hun informerte om at de tidligere hadde hatt gjester på hotellet med cøliaki og at de ikke hadde hatt noen problemer med disse. Fordi de ikke hadde glutenfritt brød i Luxor, ba hun reiselederen informere klager om dette og ta med seg den maten hun kunne spise selv og da spesielt brød. Ellers måtte hun se an hvilke retter som ble satt på bordet som hun kunne spise. Hun ga ingen garantier om glutenfri mat som klager skriver at hun fikk.

Det er mange forskjellige sterke bakterier i Egypt som vi ikke kjenner til i Norge.

Bakteriene kan føre til samme kraftige symptomer som de klager hadde og de kan vare i flere dager og uker.

Temareiser Vest tror at det ikke var noe med maten som gjorde at klager ikke kunne være med på hele turprogrammet.

Det vises for øvrig til brev fra Temareiser Fredrikstad.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Nemnda har gjennomgått de vedlagte dokumentene. Det fremgår at klageren, som lider av cøliaki, på forhånd fikk beskjed om at hun burde ta med seg brød, da det ikke fantes brød som kunne garanteres å være glutenfritt i Egypt. Klageren tok, etter det nemnda forstår, med seg knekkebrød. Noe av dette ble borte fra hennes hotellrom under oppholdet i Luxor.

Nemnda har ikke kompetanse til å uttale seg om medisinske spørsmål.

Klageren har det syn at magesymptomene hun fikk kom av at hun hadde fått i seg gluten, mens arrangøren anfører at det kan være bakterier som har forårsaket dem. Det som er et faktum er at det ikke i ettertid er fremlagt noe som tyder på at klagerens lege i Norge fant at symptomene skyldtes bakterier. Det er heller ikke nevnt at noen har funnet grunn til å oppsøke lege under oppholdet i Egypt.

Etter nemndas syn er den som har spesielle sykdommer/matallergier den nærmeste til å ta forholdsregler ved utenlandsreise. Det er ingen garanti for at man får riktige opplysninger om hva maten man får servert inneholder når man reiser utenfor Norden/Nord-Europa. Av den grunn er det flere store reiseoperatører som tillater 5 kg ekstra bagasje for at matallergikere skal kunne ta med seg det mest nødvendige for å sikre et tilstrekkelig variert kosthold på en ferietur.

Øvrige kommentarer som er vedlagt saken viser at det – i alle fall delvis – var misnøye med den måten reiselederen løste sin oppgave på. Slik misnøye kan neppe føre til erstatning eller prisavslag. Kundens virkemiddel i en slik situasjon er å bestille eventuelle fremtidige reiser med en annen operatør.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (Ieder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)