

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2012/0292

afsagt den 21. november 2013

\*\*\*\*\*

|                       |  |              |
|-----------------------|--|--------------|
| <b>KLAGER</b>         | K  | (2 personer) |
| <b>SALGSBUREAU</b>    | B  |              |
| <b>ARRANGØR</b>       | B  |              |
| <b>REJSEMÅL</b>       | Los Gigantes, Tenerife. 28.10.-11.11.2012  |              |
| <b>PRIS</b>           | I alt 16.676 kr.   |              |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>   | Utilfredsstillende indkvartering pga. manglende glutenfri mad til en person som bestilt. |              |
| <b>KRAV</b>           | Godtgørelsen af prisen for halvpensionen.  |              |
| <b>SAGEN INDBRAGT</b> | 21. december 2012  |              |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 900 kr. til klageren samt renter fra den 19. december 2012. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. august 2012 en rejse til Los Gigantes, Tenerife, for 2 personer for perioden fra søndag den 28. oktober til søndag den 11. november 2012 med indkvartering i en toværelses lejlighed på hotel Tamaimo Tropical. Med balkon og halvpension.

Klageren gør gældende, at han ved bestilling af rejsen gjorde bureauet opmærksom på sin glutenallergi, og bureauets sælger havde oplyst, at dette ikke ville udgøre noget problem i forhold til hotellets halvpension.

Af ”Billet/Faktura” fremgår bl.a.:

|                     |                         |     |
|---------------------|-------------------------|-----|
| ”...                |                         |     |
|                     | K1                      | K2  |
| ...                 |                         |     |
| MAD OMBORD PÅ FLYET | NEJ                     | 160 |
| GLUTENFRI           | 160                     | NEJ |
| ...                 |                         |     |
| TRANSPORT           | TRANSPORT               |     |
|                     | PERS K1:GLUTEN ALERGIJA |     |
| ...”                |                         |     |

Af skriftligt svar under opholdet fra bureauets guide på klagerens reklamation over halvpensionen fremgår bl.a.:

”...

Jeg har nu snakket med receptionen og restauranten omkring vores snak. Brød kan de desværre ikke skaffe til dig, da de til buffen allerede nu har bestilt brød til ugen og deres leverandør ikke laver den slags brød, desværre.

Jeg ved at de gerne vil fortælle hvilket mad du kan spise fra restauranten, bare du fortæller det i restauranten.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 18. november 2012 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Ved bestillingen gjorde vi opmærksom på at jeg er gluten allergiker med nul tolerance og vi spurgte om det var muligt at tilkøbe halv pension med denne oplysning og vi fik at vide at det var ikke noget problem.

Da vi på ankomst dagen skulle ned for at spise og jeg henvendte mig til tjeneren for at få oplyst om hvad der var som jeg måtte spise (viste tjeneren en skrivelse på spansk om min sygdom) var der ikke noget til mig. Tjeneren gjorde mig opmærksom på at jeg skulle tale med en

guide fra B om problemet. Det gjorde jeg så om mandagen og guiden lovede mig at vende tilbage med svar. Jeg fik svaret samme dag vedlagt fotokopi af svaret. Så det endte med at vi måtte selv ud for at skaffe mig noget at spise så betalingen for halvpension var penge vi kunne have sparet.

...

Klageren kræver ”at få godtgjort prisen for halvpensionen”.

Bureauet gør i brev af 11. december 2012 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Mad, tilpasset gluten allergikere, er desværre ikke så udbredt i syden. Vore sælgere ved dog, at mange hoteller gerne tilpasser maden så vidt muligt, hvorfor tilvalg af pension i mange tilfælde ikke er noget problem. Vi kan som rejsearrangør, dog ikke give nogen form for garanti for, at der kan leveres tilpassede målilder, hvorfor tilvalget sker på eget ansvar.

Vi beklager jeres oplevelse, men ser os desværre ikke i stand til at refundere en andel af jeres valgte pension idet der er leveret et produkt i fuld overensstemmelse med det udbudte.

...”

I brev af 30. januar 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager oplyser, at han er gluten allergiker med **nul tolerance**, hvorfor vi mener, at man som udgangspunkt som følge heraf ikke må forvente, at udbuddet på en hotel buffet er særlig stort.

Vi må derfor stille os meget uforstående overfor, at sælger skulle have lovet dette.

Star Tours guide forsøgte i henhold til sagens bilag 3 at forhøre med hotellet, hvilke ting klager kunne spise, men vi kan forstå, at dette ikke fungerede.

Herefter burde klager have henvendt sig til Star Tours guide igen og anmodet om at få den bestilte halvpension annulleret og refunderet.

Der findes et apotek meget tæt på hotellet med et rimeligt udbud af gluten fri madvarer.

Det er desværre ikke muligt at få refunderet halvpensionen **efter hjemkomst**, da hotellet som nævnt ikke er blevet orienteret herom under hotelopholdet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 11. februar 2013 til bureauet:

” ...

Jeg forstår ikke at B står uforstående overfor at sælgeren skulle have lovet at det var muligt at få Gluten fri kost, da jeg udtrykkelig gjorde opmærksom på at jeg er gluten allergiker og om det var muligt at tilkøbe halvpension det blev bekræftet. B reklamere i deres brochure med at

det er muligt at til købe all inclusive, men der står ikke noget i brochuren om at personer som har brug for speciel kost ikke kan tilkøbe halv eller hel pension...  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved bestilling af rejsen oplyste, at han har glutenallergi med nul tolerance.

Da bureauet accepterede, at klageren tilkøbte halvpension, finder Ankenævnet, at klageren med rette har kunnet forvente, at den tilkøbte halvpension ville indeholde retter uden gluten.

Da klageren af hotellets personale ikke kunne få oplyst, hvilke retter han kunne spise, og da guiden til klageren havde oplyst, at det ikke var muligt at skaffe brød, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 900 kr.

Ankenævnet har ved fastsættelsen af nedslagets størrelse lagt vægt på, at klageren ikke kontaktede bureauets repræsentant, da det fortsat ikke var muligt for ham fra hotellets personale at få oplyst, hvilke retter han kunne spise.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s :**

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 900 kr. til klageren samt renter fra den 19. december 2012. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand