

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

### Dato

20.04.2023

### Saksnummer

2023-00611

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et familierom med terrasse eller balkong inkludert All Inclusive på Hotell Abora Interclub by Lopesan, San Augustin, Gran Canaria i perioden 21.01.2023 - 28.01.2023. Totalpris 24 000 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- All Inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Beliggenhet
- Ønskemål

Klager skriver at de ringte Apollo torsdag 5. januar 2023 for å få hjelp til valg av hotell, område og barnevennlighet. Klager spurte om det var opplegg for barna i regi av Apollo. Klager fikk til svar at hotellet hadde barneklubb, noe som gjorde at de bestilte reisen. De sjekket ikke dette mot informasjonen på Apollos nettsider da de stolte på den informasjonen de hadde fått av selger.

Familien ankom Hotel Abora Interclub by Lopesan i San Augustin den lørdag 21.01.2023. De fikk et rom som det står beskrevet på nettsiden til Apollo, «åpen romløsning». Men det fantes ikke et bord eller noen stoler til de voksne på rommet. De sov alle i ett stort rom og de voksne ble nødt til å legge seg samtidig som barna.

Rommet lå slik til at når kveldsshowet startet på kveldene kl. 20:00, med disko og høy lyd, gikk dette rett inn på familiens rom. Barna slet med å sove og det var fryktelig mye støy. Rommet hadde ingen morgensol, sol på dagtid eller kveld.

Klager brukte stort sett hele dagen etter ankomst på å finne informasjon om barneklubben, og sendte en tekstmelding til Apollo for å spørre om mer informasjon. Klager fikk raskt tilbakemelding om at de ikke bodde på et hotell som hadde fasiliteter for barna i regi av Apollo.

På det lokale supermarkedet kjøpte de en liten, oppblåsbar badebåt til datteren på 3 år fordi hun ikke kunne svømme og syntes vannet var for kaldt. De fikk imidlertid ikke lov til å bruke denne i bassenget verken av hotellpersonalet eller badevaktene.

Klager ønsket å flytte til et hotell med barneklubb i regi av Apollo, og fikk beskjed fra Apollos representanter at dette ville koste ytterligere 15 000 kroner, i tillegg til at de ikke ville få All Inclusive og at de måtte påberegne flere utgifter i forbindelse med fasilitetene på hotellet de eventuelt skulle bytte til.

Klager hadde bestilt All Inclusive og det eneste alternativet til mellom frokost, lunsj og middag, var å spise av buffeen i snackbaren hvor var det uhygienisk da det svirret mellom 15-25 duer rundt matbordene, inne i varmeskapene hvor maten lå, og oppe på bordene hvor folk spiste. Hvis ikke de voksne hadde sittet ved bordene etter at de hadde forskyndt seg, hadde fuglene spist av maten til barna. Klager stiller spørsmål om hvorfor det ikke er spesifisert tydelig for forbrukeren at man må påberegne fugler i maten og på bordene når man kjøper All Inclusive.

Det viste seg at informasjonen om at «hotellet har en sentral beliggenhet til supermarked» ikke stemte. Klager skriver at det var langt å gå til nærmeste supermarked med lange oppoverbakker, og at det tok en halv time tur/retur.

Klagers datter ble magesyk den dagen de skulle reise hjem, noe som varte i flere dager etter hjemkomst. Fra fastlegen fikk klager beskjed om at hun hadde fått i seg noe dårlig mat.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris slik at de kan bestille seg en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager og reisefølget bestilte den 5. januar 2022 følgende pakkereise på [www.apollo.no](http://www.apollo.no): To voksne og to barn 7 dager fra den 21. januar 2023 med fly tur/retur Oslo Gardermoen - Las Palmas/Gran Canaria og opphold i et familierom med terrasse eller balkong inkludert All Inclusive på Hotell Abora Interclub by Lopesan. Totalpris for reisen inkludert valgte tilvalg er 24 198 kroner.

I Apollos informasjon om hotellet fremgår det at hotellets basseng oppvarmes av solen, som en del av deres miljøarbeid. Videre fremgår det i hotellbeskrivelsen hvilke tider måltidene i hotellets All Inclusive serveres:

All Inclusive

«Frokostbuffé i restaurant sABOReA kl. 7.30-10.30.

Snacks og enklere retter i food courten Snack & Go kl. 11.00-23.00.

Drikke i baren La Palapas kl. 11.00-23.00.

Drikke fra servicestasjonen 24/7 by Abora døgnet rundt.

Lunsjbuffé i restaurant sABOReA kl. 13.00-15.00.

Middagsbuffé i restaurant sABOReA kl. 18.00-21.30.

Ubegrenset med forfriskninger, øl, vin og lokale drinker i lobbybaren kl. 18.00-23.30.»

Hotellet har en buffé restaurant, sABOReA, og food courten Snack & Go som byr på enkle retter deriblant pizza, hamburgere og desserter. I lobbyen har hotellet en servicestasjon, 24/7 by Abora, som er åpen hele døgnet rundt. Der man kan hente drikke som brus, vann, juice, øl, sangria, kaffe/te og sandwicher.

Klager var i kontakt med Apollos kundesenter per telefon den 5. januar, kort tid før reisen ble bestilt på Apollos hjemmeside. Ifølge klager skal en av Apollos reisekonsulenter da ha oppgitt til klager at det fantes en skandinavisk talende barneklubb for barna på hotellet. Dette er fulgt opp med den aktuelle reisekonsulenten, som har lang og bred erfaring fra reisebransjen. Vedkommende oppgir at flere hotell kan ha blitt diskutert og at vedkommende ikke kjenner til Abora Interclub by Lopesan personlig. Reisekonsulenten sjekket derfor informasjonen på Apollos nettside for å se hva som gjaldt på Abora Interclub by Lopesan med tanke på barneklubb på hotellet. Reisekonsulenten oppgir at vedkommende ikke kan ha sagt at det er skandinavisktalende barneklubb på hotellet, da dette ikke er oppgitt i beskrivelsen. Her fremgår det at barneklubb på dette hotellet er i hotellets regi med engelsktalende personale.

Klager skal ha takket nei til hotellets tilbud om bytte av rom grunnet støy. Pristilbudet klager fikk av Apollos personale på reisemålet, gjaldt dersom klager ønsket å bytte til et Apollo Mondo hotell med klassifisering 5 Apollo soler, som har skandinavisktalende barneklubb slik som klager ønsket.

Apollos personale på plass var i kontakt med klager flere ganger under oppholdet. Da klager ikke ønsket å bytte rom eller å betale for bytte av hotell, var det ikke så mye mer Apollos personale på reisemålet kunne gjøre for å forsøke å hjelpe klager da det var ikke grunnlag for å tilby klager et gratis hotellbytte. Apollos personale oppgir at de ikke ble kontaktet i forbindelse med at et av barna ble syke.

Apollo kan ikke se at det forelå noen mangel ved All Inclusive tilbudet eller øvrige fasiliteter på hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et familierom med terrasse eller balkong inkludert All Inclusive på Hotell Abora Interclub by Lopesan, San Augustin, Gran Canaria i perioden 21.01.2023 - 28.01.2023. Totalpris 24 000 kroner.

Klager har klagd på en rekke forhold mangelfull barneklubb, støy, dårlig mat på all inklusive, beliggenhet og dårlig standard. Klagers krav er refusjon av hele reisens pris.

Når det gjelder hvorvidt kjøpte den aktuelle reisen pga. skandinavisktalende barneklubb er dette omstridt. Klager hevder hun fikk beskjed om dette av reisekonsulent, Apollos reisekonsulent bestrider dette. Det fremgår ikke av klagers reisedokument og av hotellbeskrivelsen fremkommer det tvert imot at det er engelsktalende personale på barneklubben på hotellet. Nemnda mener at det ikke er sannsynliggjort at klager har fått informasjon om at barneklubben på dette hotellet hadde skandinavisktalende personale. Forholdet utgjør da ingen mangel.

Når det gjelder klagers klage på støy fikk de tilbud om å bytte hotellrom, noe klager takket nei til under oppholdet. Apollo tilbød også klager hotellbytte til et hotell med skandinavisktalende personale på barneklubb mot ekstra betaling. Dette ønsket klager heller ikke å benytte seg av.

Når det gjelder klage på mat mener nemnda at heller ikke dette forholdet kan lede til et avvik i avtalen all den tid det var flere ulike steder klager kunne spise og at det ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at det var noe galt med maten som ble servert.

Etter nemndas vurdering fikk klager et rom som var beskrevet med åpen løsning. Det er derfor ikke et avvik i avtalen at familien bodde på et rom og de voksne måtte legge seg samtidig med barna. Forhold rundt avstand til supermarked og at man ikke kunne bruke badebåt i bassenget utgjør heller ikke et avvik fra avtalen mellom partene.

Samlet sett mener nemnda at det ikke er grunnlag for prisavslag i saken. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)