

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet temperaturen i barnebassenget og manglende vegetar mat.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00887

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett spedbarn på 10 måneder med innkvartering i en 2-romsleilighet i bungalow på hotell Relaxia Lanzasur Club inkl. All Inclusive, Lanzarote i perioden 07.01.2023 - 14.01.2023. Totalpris 11 634 kroner.

Klager har anført at hotellet ble markedsført som et badehotell for alle aldre. Da klager kom frem, var temperaturen i barnebassengene 25 grader. Klager skriver at barn under 2 år bør ikke svømme i vann under 32 grader. Klager tok dette opp på stedet, men reiselederen sa at de ikke kunne gjøre noe. Formålet med reisen var at den 10 måneder gamle babyen skulle kunne bade. Det fantes ingen andre alternative aktiviteter som passet for et så lite barn.

Klager bodde på et All Inclusive hotell. Klager hadde sendt en e-post før reisen for å opplyse om at hun er vegetarianer, likevel var det ingen vegetarretter. Klager tok dette opp med reiselederen, som sa at hun skulle skrive en oversikt over ønsket mat til hotellet. Klager gjorde dette, ventet et par dager og snakket med kjøkkenpersonalet. Klager har anført at kjøkkenpersonalet ikke var klar over at det var en vegetarianer på hotellet. Klager sendte igjen en melding til reiselederen som sa at hun ikke kunne gjøre noe mer.

Klagers krav: Full refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakkereisen ble bestilt på Apollos hjemmeside den 29. desember 2022. Klager tok deretter kontakt med Apollos kundesenter den 3. januar 2023 og følgende notat ble

deretter registrert til hotellet: "Karolina is vegetarian and needs vegetarian meals at the hotel."

Apollos personale oppgir at de var i kontakt med hotellet angående spesialmaten, og ba deretter gjesten om å kontakte resepsjonen med sine ønsker og at resepsjonen da ville følge opp dette videre med kjøkkenpersonalet. Apollos personale på reisemålet forsøkte å hjelpe klager på best mulig måte da hotellet ikke imøtekom klagers forventninger. Apollos personale tilbød utflukter i og utenfor Apollos program og at de kunne få rabatt på utfluktene, noe klager takket nei til.

Ved bestilling på Apollos hjemmeside har klager huket av for å ha satt seg inn i reisevilkårene som gjelder for reisen. Apollo henviser i den forbindelse til pkt. 7.2 hvor det fremgår at kunden plikter å sette seg inn i de alminnelige vilkårene eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte.

Under "Alt om charterreisen" og "På reisemålet" opplyser Apollo om at hotellenes svømmebasseng sjelden er oppvarmet. Og at bassengene som er oppvarmet som regel holder en temperatur på cirka 20 grader, samt at temperaturen kan synke noen grader morgen og kveld samt ved dårlig vær.

I sin reklamasjon til Apollo etter hjemkomst oppga klager et krav om full refusjon av reisens pris. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for å imøtekomme dette, da det ikke er oppgitt i hotellbeskrivelsen at det er oppvarmede bassenget på hotellet eller utvalg av vegetarmat.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett spedbarn på 10 måneder med innkvartering i en 2-romsleilighet i bungalow på hotell Relaxia Lanzasur Club inkl. All Inclusive, Lanzarote i perioden 07.01.2023 - 14.01.2023. Totalpris 11 634 kroner.

Klagen gjelder temperatur i basseng som ikke var egnet for små barn, samt at det ikke var vegetartilbud på hotellet. Klager krever full kompensasjon.

Nemnda mener at det ikke er avvik mellom det som er gitt av opplysninger om hotellet og det som ble levert. Etter nemndas vurdering er det gitt opplysning om oppvarmet basseng, men det kan ikke forventes at dette er over 30 grader. Det er også informert om "at bassengene som er oppvarmet som regel holder en temperatur på cirka 20 grader, samt at temperaturen kan synke noen grader morgen og kveld samt ved dårlig vær." Forholdet utgjør ikke et avvik i avtalen mellom partene. Det samme gjelder vegetarmat. Det er ikke opplyst spesielt om at hotellet har vegetarmat og forholdet gir ikke grunnlag for prisavslag.

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)