

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder halvpensjon med middag på annet hotell, Gran Canaria.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

54/13P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 11.046,-**

**Tidsrom: 050413 - 120413**

### Saken gjelder:

Saken gjelder halvpensjon med middag på annet hotell, Gran Canaria.

**Klager anfører at han hadde bestilt hotell med halvpensjon på Hotel Marina Bay View. Etter bestilling og betaling tok hotellet bort halvpensjon.**

I stedet fikk de tilbud om å spise middag på søsterhotellet Marina Suites som lå ca. 15 min unna, eller å avbestille halvpensjonen. Klager mener å ha krav på prisavslag.

**Apollo mener tilbudet om å spise på søsterhotellet eller avbestille halvpensjonen er tilfredsstillende og ikke medfører noen ulempe. De har anført at de alltid tar forbehold om endringer og viser til pkt.6.3 i Alminnelige vilkår for pakkereiser.**

### Nemnda bemerker:

Det følger av § 4-5 i pakkereiseloven at turarrangør ikke kan endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre slik adgang fremgår uttrykkelig av avtalen.

I så fall skal arrangøren snarest mulig underrette kunden. Tilsvarende bestemmelse er inntatt i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av Apollos vilkår.

Der forutsettes det i pkt.6.3 at Apollo ikke kan endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for den reisende etter avtaleinngåelse med mindre det er tatt

forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs reisebevis eller annet avtaledokument.

Apollo har ikke fremlagt dokument som viser at de har tatt slikt forbehold overfor kunden i saken her.

Den endring som ble foretatt - nemlig at kunden ikke kunne innta middag på det hotell hvor de bodde - medførte etter nemndas oppfatning en ulempe for kunden som gir grunnlag for prisavslag. Ulempen må likevel anses som begrenset og nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til kr.250,- per person.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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.*