

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Sakene gjelder ekspedisjon/tur til Sydpolen november/desember 2011. Klagerne, A i sak nr. 45/12, og B i sak nr 46/12, deltok i en ekspedisjon til Sydpolen i november/desember 2011 i anledning 100-årsjubileet for Roald Amundsens ekspedisjon. Deres klager er helt ut identiske, og Reklamasjonsnemnda behandler derfor sakene under ett med en beslutning som omfatter begge saksnummer. Det er to hovedpunkter som danner grunnlag for klagen: 1) At ekspedisjonen ikke nådde Sydpolen på 100-årsdagen den 14. desember, og 2) At turen ikke kunne klassifiseres som «unsupported» av årsaker som beskrives nærmere nedenfor.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

45/12

Tjenesteyter

Hvitserk

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Hvitserk

Destinasjon: Syd Polen

Antall reisende: 1

Reisens pris: 65.000 USD

Tidspunkt: 011111 - 231211

Saken gjelder:

Sakene gjelder ekspedisjon/tur til Sydpolen november/desember 2011.

Klagerne, A i sak nr. 45/12, og B i sak nr. 46/12, deltok i en ekspedisjon til Sydpolen i november/desember 2011 i anledning 100-årsjubileet for Roald Amundsens ekspedisjon. Deres klager er helt ut identiske, og Reklamasjonsnemnda behandler derfor sakene under ett med en beslutning som omfatter begge saksnummer.

Det er to hovedpunkter som danner grunnlag for klagen:

Hvis værforholdene vanligvis er så ustabile på denne tiden av året at tidligere start ikke var tilrådelig, burde det ikke ha vært annonsert med at målsettingen var å stå på polpunktet 14. desember.

Når en person får «support», regnes hele ekspedisjonen for å ha mottatt «support».

Annonseringen for turen angir tre målsettinger: Fullengdetur, unsupported tur og å nå polpunktet på 100-årsdagen. Bare den første av målsettingene ble innfridd.

At de to andre ikke ble innfridd, betyr at turen avvek så mye fra den tur som ble kjøpt at det er grunnlag for reklamasjon og kompensasjon - særlig tatt i betraktning de store utgifter som var knyttet til turen.

Hvitserk anfører at når uttrykket «Jubileumstur» var brukt i annonseringen, var det ingen garanti for å nå frem til 14. desember. Det ble i kommunikasjonen med deltagerne formidlet at mye skulle klaffe for at ekspedisjonen skulle nå polpunktet denne dato. Målsettingen var ingen garanti. I dette tilfelle var det været i Punta Arenas som gjorde utflytning umulig. Til klagerens påstand om at turen burde ha startet tidligere for å ha en sikkerhetsmargin, bemerker Hvitserk at hvis forsinkelsen hadde vært på noen dager, ville de fortsatt nådd polpunktet 14. desember. Nå ble værforsinkelsen på hele 10 dager og da ble målsettingen en umulighet. Alle andre ekspedisjoner ble rammet av de samme forhold, og ingen nådde frem til denne datoen.

Hvitserk har for øvrig tatt forbehold i sine reisevilkår når det gjelder ytre omstendigheter - force majeure - og for forhold som er en følge av at reisen foregår i værutsatte områder.

Når det gjelder påstanden om at turen ikke ble godkjent som «unsupported», er dette feil. Den er oppført som «unsupported» og som «Assisted-emergency» fordi en av deltagerne måtte hentes ut. For øvrig er det feil at denne deltager ikke hadde forutsetninger for å delta. Årsaken til at han måtte hentes ut var mageproblemer som av lege ble vurdert slik at det var uforsvarlig å la ham fortsette. Utflygning av denne deltager forsinket i liten grad turen.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er etter definisjonen i pakkereiseloven § 2-1 et tilrettelagt arrangement som selges til en samlet pris og hvor to av følgende elementer inngår: transport, innkvartering og/eller andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet. Den reise saken her gjelder, faller følgelig innenfor definisjonen av pakkereise.

Reklamasjonsnemnda vil likevel innledningsvis bemerke at denne type pakkereise - en ekspedisjon hvor deltagerne bl.a går på ski til Sydpolen - neppe ligger i kjerneområdet for den forbrukerbeskyttelse pakkereiseloven er ment å ivareta.

Etter pakkereiseloven § 6-1 er en pakkereise mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i annonser eller på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

I den fremlagte dokumentasjon er det bare utskriften fra Hvitserks hjemmeside som sier noe om dato for ankomst Sydpolen. Turen kalles en «Jubileumstur» med henvisning til 14. desember 1911 og det sies at «Målet er å stå med flagget på selveste Sydpolpunktet på dagen 100 år etter Amundsens bragd».

Reklamasjonsnemnda kan ikke lese dette som noen garanti for at ekspedisjonen skal være der på denne dagen - en garanti som det også ville være høyst ekstraordinært om noen ville og kunne gi.

Til anførselen om at logistikkopplegget til Hvitserk under enhver omstendighet umuliggjorde en slik målsetting, vil nemnda for det første bemerke at den ikke finner dette sannsynliggjort basert på bevisførselen for nemnda. Dernest skal bemerkes at saksbehandlingen for reklamasjonsnemnda er av en så vidt begrenset art at et slikt spørsmål vanskelig kan bli belyst i sin fulle bredde og avklart. Bare gjennom en mer omfattende bevisførsel for en domstol vil det kunne klarlegges om det er grunnlag for en slik anførsel.

Klagernes andre anførsel er at turen ikke kunne godkjennes som «unsupported» fordi en deltager måtte hentes ut og at denne deltager allerede fra begynnelsen ikke burde ha fått anledning til å delta. Klagerne har etter nemndas oppfatning ikke sannsynliggjort denne påstand. Ekspedisjonen leder, som er lege, har gjort gjeldende at det var sykdom som nødvendiggjorde uthenting. Nemnda har ikke grunnlag for å overprøve dette. Dertil kommer at det nå er opplyst at ekspedisjonen faktisk har fått klassifiseringen «unsupported». Dette er ikke tilbakevist av klagerne.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.