Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av betalt depositum for reisen, kr 37.775, på grunn av manglende nødvendige opplysninger fra reisearrangøren før avreise i forbindelse med bestilt og bekreftet elefantjaktreise.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

114/14P

Tjenesteyter

Safari Management

Saken gjelder:

Krav om refusjon av betalt depositum for reisen, kr 37.775, på grunn av manglende nødvendige opplysninger fra reisearrangøren før avreise i forbindelse med bestilt og bekreftet elefantjaktreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager, som tidligere har vært med på ni jaktreiser til forskjellige land i Afrika, hadde i april 2013 bestilt og fått bekreftet en reise til Zimbabwe for å delta på elefantjakt i august 2014. Reisen som var presentert i Safari Managements katalog, virket som et seriøst opplegg og med medlemskap i Reisegarantifondet, stolte klager på at reisearrangøren var profesjonell på dette området. Klager har tidligere reist med daglig leder i Safari Management på en jaktreise og hadde derfor ingen betenkeligheter med å bestille fra denne arrangøren. Klager betalte et depositum på kr 37.775 og ventet spent på å få opplysningene om «jaktarrangøren i Afrika» (outfitteren) og «jaktområdet» (confession-area). Dette er opplysninger som vanligvis gis før bestilling ved jaktreiser i Afrika, men senest rett etter bestilling og betaling av depositum. Da elefantjakt ikke bare er kontroversielt, men også potensielt farlig, og foregår i land med helt andre relasjoner til et rettsvesen, er det av største viktighet å planlegge nøye, gjøre grundige undersøkelser på forhånd, og skaffe til veie opplysninger som kan verifisere at jakten er godkjent og lovlig.

Klager kontaktet Safari Managements representant flere ganger etter å ha betalt depositumet for å få disse opplysningene, men til tross for stadige lovnader om at han ville få tilsendt mer informasjon, skjedde det ikke noe.

Etter et år med stadige purringer, vanskeligheter med å komme i kontakt med, ikke besvarte e-poster, ikke besvarte sms, ikke besvart telefon, avbrutte samtaler og spørsmål, stadig nye lovnader, stadig brutte løfter, nye forespeilinger, nye datoer med påfølgende skuffelser og

uteblitte oppfølginger bestemte klager seg i mai 2014 for å melde fra om at han ikke ville delta på denne reisen og krevde depositumet refundert. Klager har vært tålmodig og håpet i det lengste at reisen skulle kunne verifiseres da dette var en jakt han hadde spart til i lang tid og gledet seg til å kunne delta på. Klager føler nå at hans anstrengelser for å få verifisert viktige forhold rundt arrangementet nærmest har blitt motarbeidet og trenert fra Safari Managements side.

Klager krever det innbetalte beløpet på kr 37.775 refundert.

Safari Mangament har i det vesentlige anført:

Saken ble sendt Safari Management den 26.05.14 med en frist på 3 uker for å avgi tilsvar til Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Safari Management har ikke svart på henvendelsen.

Til klager har Safari Management gitt tilbakemeldinger i form av korte e-poster og sms'er der det bekreftes at jakten er booket, at opplegget har fått noen endringer i forhold til datoer for jaktstart samt opplysning om at det skal delta ytterligere tre andre jegere inkludert daglig leder selv.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner, og dette fremgår av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument, jfr. punkt 6, avsnitt 6.3, første ledd.

Det fremgår av den omfattende korrespondansen mellom partene at klageren, siden han innbetalte depositum på kr 35.775 den 22. april 2013, kun har mottatt svevende og uforpliktende opplysninger. Han har ikke fått opplysninger om helt vitale forhold omkring jaktreisen. I epost fra Tom Jensen datert 18. april 2013 er det presisert at «jakten er booket og solgt».

Det er også angitt datoer for avreise og retur og oppgitt at jakten vil strekke seg over 9 dager. Utover dette er det kun opplyst at man skal komme tilbake til jakten i mai (2013).

Storviltjakt på elefant ligger ikke innenfor reklamasjonsnemndas kjerneområde.

Det sier seg imidlertid selv at det er viktig å få dokumentert alle forhold rundt en slik jaktdeltakelse. Spesielt er det er viktig å få dokumentasjon på at jakten foregår i lovlige former før man begir seg inn på et slikt område. At jakten er godkjent av myndighetene i det landet jakten skal finne sted er essensielt. Elefanter er fredet, og en ikke godkjent jakt er straffbar, uansett hvor jakten finner sted.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner det meget urovekkende at arrangøren ikke har villet gi ut opplysninger om jaktområde og dokumentasjon på at jakten er lovlig på et så tidlig tidspunkt at jegeren selv kan få verifisert at opplysningene er korrekte. Slik nemnda kan vurdere saken, har reisearrangøren brutt avtalen med klageren ved å forholde seg slik. At klageren i det lengste vegret seg for å fremsette krav om tilbakebetaling av depositumet i håp om at jakten likevel ville la seg arrangere, endrer ikke nemndas syn.

Innklagede har ikke besvart henvendelse fra reklamasjonsnemndas sekretariat i sakens anledning.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter dette at klageren bør få tilbakebetalt depositumet på kr 35.775.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får tilbakebetalt sitt innbetalte depositum på kr 35.775.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.