

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder mangler i forhold til turprogram, Tanzania.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

5/13P

Tjenesteyter

EcoExpeditions

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: EcoExpeditions

Antall reisende: 2

Reisens pris: 64.380,-

Saken gjelder:

Saken gjelder mangler i forhold til turprogram, Tanzania.

Klager anfører at i turprogrammet for den dagen de skulle gå opp til Kilimanjaro, var opplyst at de som følte seg i form til det, kunne ta en tur ned i krateret og ta en titt på isbreene. Da klager tok dette opp med guiden, fikk han til svar at det ikke inngikk i programmet og at de skulle tilbake til leiren. Påstanden om at klager ikke var i god nok form, som er fremsatt i ettertid, er ikke riktig. På veien opp hadde de passert flere grupper som hadde startet tidligere, og guiden sa på veien opp at de var en av de beste gruppene han hadde hatt.

Turprogrammet inkluderte også besøk i Olduvai Gorge. Da klager tok dette opp med guiden, visste han ikke noe om det. Det kan ikke forlanges at en deltager under utflukten skal ringe turarrangør om slikt.

Klager krever et prisavslag på kr.6.000,- per person.

Eco Expeditions har anført at på alle fjellturer må deltagerne følge guidens anvisninger. Guiden har ansvaret for sikkerheten og har lang erfaring i å vurdere deltagernes kapasitet. Guidens vurdering var at det ikke var forsvarlig å tillate tur i krateret for klager. Når det gjelder besøket i Olduvai Gorge, burde klager ha tatt dette opp med på stedet ved å ringe til turarrangør eller deres representant.

Det ble ikke gjort, og da er det ikke grunnlag for kravet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra om mangler så snart som mulig.

Det er i utgangspunktet vanskelig for nemnda å ha en sikker formening om klagers fysiske tilstand gjorde det forsvarlig med en tur ned i krateret. Eco Expeditions har i brev av 4. januar 2013 anført at turen til topps og tilbake til leiren kan ta 12-15 timer, og at bare de sterkeste får tillatelse til å ta ekstraturen som kan ta 3-4 timer i over 5700 meters høyde. Beslutningen om ikke å tillate tur i krateret ble tatt, hevdes det, for å ivareta klagers sikkerhet. Programmet for turen sier følgende: « De som føler seg i bra form, kan ta en tur ned i krateret ». Gruppen med klageren hadde nådd toppen på 5 timer, mens programmet beskriver en tur på ca. 6 timer.

Gruppen hadde passert flere andre grupper underveis.

Nedturen ble dessuten forlenget med 10 km i forhold til opprinnelig plan.

Samlet sett gir dette et inntrykk av at klager må ha vært i akseptabelt god form. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at det var klagers tilstand som gjorde at han ble avskåret fra en tur i krateret.

Nemnda forstår det slik at Eco Expeditions er enig i at turen skulle ha inkludert et besøk i Olduvai Gorge, men at kravet om kompensasjon for manglende besøk der må avslås fordi klager ikke ringte og tok det opp på stedet.

Som nevnt foran er det riktig at det normalt er en forutsetning for å kunne kreve prisavslag på grunn av mangler at det tas opp umiddelbart og på stedet.

På en safari, som her, finner nemnda det imidlertid helt urimelig å forlange at en deltager skulle låne guidens telefon for å ringe til turarrangør i Norge eller deres stedlige representant for å få safari-bilen til å kjøre. innom de steder den etter programmet skulle besøke. Her må det være tilstrekkelig at det er tatt opp på stedet med guiden, som i denne relasjon må betraktes som turarrangørs representant.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.3.000,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.6.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.