

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag.

### Dato

28.09.2023

### Saksnummer

2023-02400

### Tjenesteytere

Klatreeventyr AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereisen "Klatreeventyr i Lofoten 2023" i perioden 30.06.2023 - 09.07.2023. Totalpris 15 000 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Utflukter

Klager var en av åtte deltakere på "Klatreeventyr i Lofoten 2023".

Klager har anført at det ble mindre klatring enn forespeilet. Klatringene med instruktør ble på veldig korte, ca. 3 - 5 timer. Klager hadde forventet at de skulle klatret med instruktør hele dagene - ca. 8 timer.

Klatringen Svolværgeita lørdag 8. juli ble kansellert uten at Klatreeventyr sjekket forholdene godt nok. Det var duskregn og tåke da de våknet, så det ble tur Paradiset istedenfor, men det ble en kort dag med lite klatring. En av de andre deltakerne valgte å ta en privat tur til Djevelporten og så at det var tørt på fjellet og stien da hun kom til starten/"innsteget" til Svolværgeita. Dette mener klager den lokalkjente guiden burde ha sett slik at de i alle fall burde ha fått klatret til "innsteget" og tatt en beslutning der.

Klager måtte vaske huset ved avreise, noe som ikke var avklart på forhånd. Klager mener det var Klatreeventyr sitt ansvar å ordne med rengjøring.

Klager betalte for diesel på klatreutflukter, noe som skulle være inkludert i prisen.

I markedsføringen av turen ble det opplyst om yoga instruktør og at de skulle bøye og strekke for å bli fleksible i klatreveggen. Klager hadde forventet noe mer enn 1 time yoga på 7 dager.

Klager mener prisen på turen var alt for høy i forhold til forventningene og utbytte hun fikk av turen.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra Klatreeventyr skriver klager:

Mitt krav mot Klatreeventyr for denne turen til Lofoten er å få en tilbakebetaling på 2 100 kroner som tilsvarer 1 klatredag.

I kravet har klagerlagt til grunn følgende:

- Utvask som de ikke fikk betaling for.
- Diesel som var inkludert i pris for transport til/fra klatreutflukter. Gruppen betalte selv for denne, men diesel skulle vært inkludert i pakken.
- Korte klatredager for 3 av 7 kjøpte klatredager.
- Yoga som var blitt markedsført, men ikke tilbydd mer enn 1 time.

Klagers krav: 2 100 kroner.

Den 17.07.2023 skriver klager i en e-post til Klatreeventyr at hun ikke vil betale restbeløpet på 2 100 kroner før hun har fått tilbakemelding fra forbrukerrådet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klatredager: Klatreeventyr har anført at de kun fikk positive tilbakemeldinger på instruktørene. Klager nevner mange dager, men unnlater å nevne de dagene de var fornøyde med. Værforhold er varierende og vanskelig i Lofoten, og instruktørene tar det beste valget der og da. Om det tilfeldigvis er tørt et sted all erfaring sier det skal være vått, så får det heller være. Dagen ble så innholdsrik som de trodde var mulig, og mer kunne de ikke levere. De andre klatredagene gjorde instruktørene en super jobb. De leverte klassikere på klassikere og alle de andre gjestene var veldig fornøyde. Klatreeventyr skriver at de til den lave prisen de tilbyr, kan de ikke levere mer 1 til 1 oppfølging til en kunde enn til de andre i gruppen.

Bilen var ikke inkludert i prisen til privat bruk/transport til og fra flyplassen. Klager sparte 700 kroner tur/retur Evenes ved å slippe å ta bussen. Da klager overtok bilen var tanken full.

Utvask: Klatreeventyr skriver at dette skyldtes dårlig kommunikasjon mellom Klatreeventyr og utleier, og en misforståelse gjorde at Klatreeventyr ikke hadde bestilt rengjøringsbyrå. Klatreeventyr lyktes ikke med å få kontakt med et byrå som kunne ta på seg rengjøringen. Klatreeventyr spurte derfor klager om hjelp, og fikk positive svar: «No stress. Supert at vi kan ta bilen til Evenes.» «Hei, Det må vi jo få til:-)». I tillegg avtalte Klatreeventyr med sine to ansatte at de skulle gjøre det eventuelt gjenstående arbeidet

etter gruppen hadde forlatt huset. Det var derfor ingen tvang til å hjelpe til. Det var i hovedsak snakk om en rask vask av kjøkken og bad som var nødvendig, noe gruppen gjorde på under en time.

Yoga: Her fikk Klatreeventyr bare levert en time, noe som er litt lite, men dette er ikke Klatreeventyrs hoved opplegg, kun en bonus. Klatreeventyr skal fjerne denne informasjonen fra hjemmesiden. Tidligere år har ikke dette vært noe problem.

Forventninger: Gjennom utallige e-poster i forkant av turen, og en lenger telefonsamtale, mener Klatreeventyr at de har innfridd på det de har lovet. Klatreeventyr synes det er synd at klagers forventningene til turen var annerledes enn det produktet de leverte. Klatreeventyr har med gode intensjoner prøvd å levere så godt som mulig, og mener deres produkt er unikt, noe de også har fått tilbakemeldinger på fra andre gjester.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Klatreeventyr AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereisen "Klatreeventyr i Lofoten 2023" i perioden 30.06.2023 - 09.07.2023. Totalpris 15 000 kroner.

Klager har fremmet krav om tilbakebetaling på 2 100 kroner som tilsvarer 1 klatredag. Hun var misfornøyd med at hun selv måtte vaske ut av huset, at diesel ikke var inkludert i prisen, korte klatredager og kun en time yoga i løpet av uken.

Når det gjelder utgifter til diesel, mener nemnda at bilen ikke var inkludert i prisen til privat bruk/transport til og fra flyplassen. Klager sparte 700 kroner tur/retur Evenes ved å ikke ta bussen.

Med hensyn til Yoga, fremgår det av avtalen at klatreinstruktøren også var yogainstruktør som skulle " tøye og bøye litt". Etter nemndas vurdering gir dette ikke grunnlag for å forvente profesjonell yoga en time om dagen.

Når det gjelder omfang av klatring ønsket klager å klatre lengre økter, men det fremkommer ikke av avtalen at de skulle klatre 8 timer hver dag slik som klager forventet.

Med hensyn til utvasking, skyldtes dette, slik nemnda har forstått det, at Klatreeventyr av ulike grunner ikke fikk brukt et byrå likevel og at de da spurte kundene om de kunne vaske selv.

Etter nemndas vurdering foreligger det ikke en mangel i forhold til hva som ble levert. Det er uheldig at klager selv måtte vaske og nemnda anbefaler at dette påskjønnnes med et mindre prisavslag på 500 kroner. Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Ellen Pytte (Ving Norge AS)