

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet padletur som ikke ble som forventet.

### Dato

28.03.2019

### Saksnummer

2018-04489

### Tjenesteytere

Norway Adventures

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte tur for tre personer på en seks dagers padletur fra Ålesund til Geiranger i perioden 14.07.2018 - 19.07.2018. Totalpris NOK 35.100.

Klager valgte Norway Adventures fordi de ble lovet "single kayaks", noe de ikke fikk mesteparten av turen og fordi de ble lovet at gruppen ikke skulle ha flere enn åtte deltakere. Gruppen bestod av ti deltakere. Klager mener de skulle ha fått anledning til å endre reisen i og med at de ikke fikk en kajakk hver som lovet ved bestilling av reisen.

Klager fikk kun padle "single kayaks" 2 - 3 dager av turen og de fikk tildelt ulike båter hver dag. I og med at de måtte bytte på å ha "single kayaks", førte dette til at kajakkene måtte justeres i forhold til den enkelte bruker hver morgen, noe som tok ca. 45 minutter hver morgen. I og med at kajakkene var ulike, førte dette til at de hver dag måtte tilpasse seg nye kajaker.

Klager mener sikkerheten ikke ble ivaretatt og de fikk minimalt med guiding, både når det gjaldt norsk historie og lokalkunnskap på turen. De to guidene padlet sammen i en kajakk og hadde ikke oversikt over alle i gruppen.

Klager skriver at et gårdsopphold med innendørs overnatting og bespisning var inkludert, men dette fikk de ikke. Klager viser til at Norway Adventure har endret teksten på sine nettsider når det gjelder dette tilbudet.

Klager har oppgitt følgende:

"DEBRIEF SUMMARY: Safety Concerns related to response during squall:

- 1) Lack of a coherent rescue plan in the event of capsiz
- 2) Minimalization of risk of hypothermia/cold water in a capsiz situation

- 3) Lack of appropriate equipment preparation prior to day's journey
- 4) Equipment (rain jackets) not readily available - stored in another craft
- 4) Visibility not maintained for all participants
- 5) Failure to identify options to proceed to shore at signs of impending storm
- 6) Failure to respond to danger of lightning on the water
- 7) Fish hook and line entangling participant during storm
- 8) Poor deck rigging impeded raft up
- 9) Leader and assistant traveling in a double kayak - positioned away from a vulnerable participant (less experienced & positioned on the outside of the formation)
- 10) Participants paddling unfamiliar kayaks
- 11) Failure, on return to Stranda, to identify participants who were cold and to secure a warm place to wait"

Klagers krav:

"6615 NOK (for single participant) was requested for negotiation on 10/29/2018, given multiple concerns and the overall cost of travel to tour".

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Norway Adventures har organisert denne og andre kajakk turer siden 2004. I alle år har Norway Adventures - også på denne turen - fått svært positive tilbakemeldinger fra kundene og det var også derfor de fikk "the certificate of excellence" i 2018.

Norway Adventures valgte å ikke innvilge hennes erstatningskrav 100 % - de har tilbudt og betalt erstatning for "lodging not provided as promised" - er at klager fra dag en til siste dag ødela opplevelsen for hele gruppen og guiden.

Klager har fremsatt over 30 klagepunkter på en tur som til vanlig scorer veldig bra. Det viser seg at 9 av 10 klagepunkter er basert på antagelser fra hennes side. Da blir det svært utfordrende å kommunisere og forholde seg seriøs.

De viktigste klagepunkter:

"Failure to provide equipment as promised".

Klager hadde bestilt single kajakk, men fikk ikke single kajakk hele tiden. Det stemmer at klager bestilte dette og det fikk de ca. to tredjedeler av turen. På grunn av at de ikke klarte å holde tempoet som ble krevd for å fullføre turen, ble de dirigert av guiden til å padle en dobbel kajakk slik at de andre i gruppen ikke måtte vente på klager hele tiden. Dette er vanligvis ikke noe problem, da de fleste blir glade for denne løsningen. Guiden har dessuten ansvar for sikkerhet og trivsel for alle i gruppen.

"Lodging not provided as promised".

Klager sikter til overnatting på den historiske gården Ytste Skotet hvor de istedenfor å ligge i telt, vanligvis ligger under tak på en madrass i stabburet, uten varme, i sovepose. Siden Norway Adventures fikk beskjed rett før turen at dette var ikke mulig den dagen de skulle ankomme gården, sov alle i sin egen sovepose i telt og på madrasser som tilhørte Norway Adventures. Klager har fått refundert prisen for overnatting i stabburet, NOK 300 per person.

"Guide inexperienced for Norway".

Norway Adventures hadde en hovedguide og en assistent guide på denne turen. Hovedguiden er en veldig erfaren og fullt utdannet "seakayakguide" fra New Zealand som hadde sin første sesong hos Norway Adventures. Han hadde fått opplæring i fjordene før turen og hadde padlet turene. Assistentguiden er en sertifisert "seakayakguide" fra England. Begge hadde fått opplæring i lokale forhold og ruten samt kulturell bakgrunnsinformasjon. Dette er vanlig praksis i denne bransjen.

"Groupsize exceeded for tour".

Siden Norway Adventures fikk et par som veldig gjerne ville være med på denne turen og ikke kunne på andre datoer enn denne turen skulle gå, tillot selskapet dem å være med. For å ivareta kvaliteten på opplevelsen og for å ha ekstra støtte ved en litt større gruppe på 10 istedenfor 8 ble det tatt med en assistent guide. Noe som visste seg å være svært fornuftig med tre krevende kunder i gruppen.

"Itinerary not followed".

Det kom et formidabelt uvær som ikke var varslet, noe som gjorde at guiden bestemte seg for å endre turen. Det ble en overnatting i Stranda som ikke er vanlig og derfor betalte klager selv for en teltplass på Stranda camping. Dag 1 var det uforsvarlig å padle med denne gruppen. Norway Adventures gjorde alt i sin makt for å tilpasse turen slik at gruppen kunne få oppleve mest mulig. I praksis ble alt utstyr kjørt rundt fra Stranda til Geiranger, noe som kostet en bil/trailer og sjåfør en hel dag. Norway Adventures betalte transport med buss fra Stranda til Hellesylt, turistferje fra Hellesylt over Geirangerfjorden til Geiranger og overnatting i Geiranger. Dette gjorde de for å gi kundene best mulige opplevelse etter forholdene. Norway Adventures hadde ikke vært pliktige til å stå for denne kostnaden. Dette ble satt stor pris på av de andre gjestene. Det skjer heldigvis ikke ofte, men av og til er naturen for sterk og det er nødvendig å tilpasse turen etter værforholdene.

Norway Adventures syn er at klager - alle tre ca. 70 år, ikke spesielt spreke og ikke svømmedyktige, ikke hadde klart å padle den aktuelle dagen. De ville ikke ha følt seg trygge og komfortable. Denne alternative planen ble også diskutert med kunden tilstede.

Reisen ble levert som bestilt, bortsett fra overnatting den ene natten. Norway Adventure tilpasset turen etter værforholdene og betalte de ekstra kostnadene dette medførte.

Norway Adventures viser til "Terms og conditions" hvor blant annet følgende fremgår: "We are offering wilderness activities so all activities are due to (last minute) changes due to weather or other circumstances. It is always the guide who has the final decision. This is to secure the safety and well being of all customers."

Norway Adventure finner det urimelig at klager krever tilbakebetalt 56 % av totalsummen på en 6-dagers guidet tur som inkludert alt utstyr og mat/drikke og overnatting og som kostet NOK 11.700.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norway Adventures.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda bemerker innledningsvis at en kajakktur ligger i yttergrensen for nemndas arbeid- og kompetanseområde. Etter å ha lest igjennom dokumentene fremstår det klart at partene har vidt forskjellige meninger om hva som kan forventes når man bestiller en slik tur.

Så vidt nemnda kan lese ut av korrespondansen ble de tre klagerne lovet singelkajakker. Dette løftet ble ikke overholdt, muligens fordi gruppen ble større enn det som opprinnelig var planlagt og lovet. Gruppen ble utvidet med to ekstra deltakere og en ekstra guide, hvilket nødvendigvis medførte behov for og bruk av mer utstyr.

Arrangøren går svært langt i å antyde at årsaken til at de tre som har klaget måtte padle i tomannskajakk en del av tiden, var at de ikke var fysisk i stand til å mestre singelkajakk under røffe værforhold. Påstand står her mot påstand. På bakgrunn av padlernes tidligere erfaring, slik den er beskrevet i klagen, finner nemnda at det er sannsynlighetsovervekt for at årsaken var mangel på utstyr til en så stor gruppe.

Det er videre klaget over dårlig organisering. Det er beskrevet at man byttet på å bruke de forskjellige kajakkene, hvilket medførte at man enkelte ganger ikke hadde sitt eget utstyr om bord. Når det plutselig kom regnskyll medførte det at ikke alle hadde

regnutstyr i nærheten, og at de følgelig ble våte. Det måtte også gjøres justeringer på kajakkens utstyr når man byttet om på padlerne, hvilket medførte at det tok tid før man kom i gang om morgenen.

Klagen over manglende overnatting på en gård er behandlet av arrangøren. Oppholdsutgiftene er refundert med kr. 300 per person.

Endringer i turprogrammet forårsaket av værforhold er blant de tingene nemnda ikke kan ha noen mening om. Det sier seg selv at det er lederen for gruppen som fatter avgjørelser som har med sikkerhet å gjøre, både værmessig og ellers.

Det er også klaget over turlederens manglende erfaring. For nemnda er det vanskelig å vurdere et slikt spørsmål. Ut fra det som er opplyst i dokumentene hadde lederen utvilsomt tilstrekkelig erfaring som padler, men muligens ikke særlig inngående kunnskap om det fjordlandskapet deltakerne padlet gjennom. Hva det hadde å si for utbyttet av turen kan nemnda vanskelig vurdere, ut over at det vel var meningen at man skulle ha såpass avstand mellom kajakkene at noen vanlig guidevirksomhet ikke kunne forventes.

Det er klaget over manglende sikkerhet. Også dette er det vanskelig for nemnda å vurdere. Det kan imidlertid i ettertid konstateres at det ikke skjedde noen alvorlige uhell i løpet av turen, utover uhellet med en fiskekrok.

Nemnda har merket seg den uvanlig konfronterende holdningen arrangøren viser i den skriftlige klagebehandlingen. Etter nemndas syn er dette beklagelig. En slik holdning er egnet til å skape dårlig relasjon til klageren. Etter nemndas syn har korrespondansen blitt svært omfattende og lite hyggelig lesning. Arrangøren har ikke opplyst klageren om de reglene som gjelder for behandling av klagesaker, jfr. pakkereiseloven, som arrangøren er bundet av. Loven er stor grad preseptorisk, altså ufravikelig for så vidt gjelder kundens rettigheter.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert led av mangler, først og fremst utstyrsmessig, men også fordi turen besto av flere deltakere enn forespeilet, med de ulemper dette medførte. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 7.000. I beløpet inngår ikke det som er tilbakebetalt for mangelfull leveranse av overnatting på en gård.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerene gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 7.000.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)