

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

247/14P

### Tjenesteyter

EcoExpeditions

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge bestilte den 11. 06.14 en fjelltur hos EcoExpeditions for å klatre Chamsher Kangri på 6620 m i Ladakh, India. Turen ble bestilt som en komplett pakke med fly fra Norge via Delhi og hadde utreise fra Leh i Ladakh. EcoExpeditions benyttet Dreamland Trek & Tour som underleverandør for fjellturen i Leh, Ladakh.

Turen hadde en varighet på nesten tre uker med en dag i Dehli, et par dager i Leh før de begynte på en 14 dagers fjelltur. Fjellturen besto av to deler der klager først gikk en trekkingtur i ca. 9 dager, for så å skulle bestige fjellet Chasher Kangri på 6620 m. Turen forløp helt fint frem til området ved Tsmori Lake der de skulle begynne bestigningen av fjellet. Idet de skulle begynne å gå opp mot basecamp på fjellet, måtte de passere en militær kontrollpost. På denne kontrollposten ble klager nektet å gå videre opp mot fjellet.

Ifølge den militært ansvarlige på kontrollposten hadde det vært forbud mot å klatre i fjellet det siste året. Klager hadde da ikke noe annet valg enn å snu og gå ca. 3 - 4 timer tilbake til sin forrige leir.

For å klatre flere av fjellene i Ladakh krevdes det at man innhentet klatretillatelse fra Indian Mountaineering Foundation (IMF). I tillegg var det krav om tillatelse for å oppholde seg i området. Dreamland Trek & Tour hadde ansvaret for å innhente alle nødvendige tillatelser til turen, noe som var inkludert i prisen på reisen. Da guidene fremla tillatelsene ved kontrollposten viste det seg imidlertid at de ikke hadde klatretillatelse til riktig fjell. Klatretillatelsen guidene hadde fått med seg fra Dreamland Trek & Tour var til fjellet Mentok Kangri på 6250 m, og ikke til Chamsher Kangri, 6620 som var fjellet de skulle klatre. Mentok Kangri ligger på den andre siden av Tsmori Lake. Guidene hadde ikke sett dette før de stod på kontrollposten. At de ikke hadde klatretillatelse til riktig fjell opplevde klager var en del av

problemet med at militæret ikke ville gi klager adgang til å klatre. Guidene bar med seg alle papirene og klager hadde ikke sett disse før de stod på kontrollposten.

Hovedformålet med årets tur var å klatre et fjell med en høyde som de ikke hadde vært på tidligere da rekorden var på 6318 m. Klager hadde vært i India tidligere og sett både Delhi og Leh, så sightseeing i området var ikke av særlig betydning. Det eneste formålet med turen var derfor klatreturen opp Chamsher Kangri.

Da de kom tilbake til leiren de hadde campet i dagen før, fikk guiden låne en satellittelefon og ringte Dreamland Trek & Tour for å høre hva de skulle gjøre. Dreamland Trek & Tour skal da ha ringt rundt og undersøkt for å få tillatelse til å klatre fjellet, men lyktes ikke med dette. De tilbød klager da å klatre fjellet Mentok Kangri I (som de allerede hadde fikset klatretillatelse til) på 6250 m. For å klatre dette fjellet måtte klager gå 15 km tilbake der de opprinnelig kom fra for å komme frem til basecamp på dette fjellet.

Da situasjonen var uoversiktlig og uklar om hva som var årsaken til at de ikke fikk klatre fjellet, bestemte de seg for å reise tilbake til Leh. Etter en 8 timers kjøretur møtte de Dreamland Trek & Tours representanter i Leh. De beklaget og på et felles møte med IMF neste dag fikk klager kopi av sin klatretillatelse der det viste seg at Dreamland Trek & Tour først hadde fått klatretillatelse til Chamsher Kangri datert 14.07.14. Det ble deretter søkt om en ny klatretillatelse til Mentok Kangri to dager senere, den 16.07.14. Dreamland Trek & Tour kunne ikke forklare hvorfor de søkte på nytt eller hvorfor det denne gangen ble søkt på fjellet Mentok Kangri. De har i ettertid beklaget rotet med klatretillatelsene. Klager fikk som følge av dette refundert 200 euro hver som skal være kostnaden med klatretillatelsen.

Hos IMF fikk klager en kopi av et skriv fra turoperatørforeningen i Ladakh datert 3.6.14 hvor følgende fremgår:

**However IMF has made clear that for Chamser & Lungser Kangri, the expedition party/team require to take Lo (Liaison officer) local/non-local, for above 6 participants and will have to pay Lo's fee at USD 500 to IMF.**

Klager skriver at dette viser at det frem til den 03.06.14 var forbudt å klatre i fjellene i Ladakh området, herunder Chamsher Kangri. Klager skriver at de fikk tilbud om turen 22.04.14 og på dette tidspunktet var det ikke tillatt å klatre fjellet. Mens EcoExpeditions viser til at dette ikke var et tilbud, kun et turforslag, da verken program eller avreisedato var bestemt på dette tidspunktet. Programmet skal ha vært klart den 26.06.14, en uke før avreise.

Av ovennevnte informasjon fremkommer videre at det er ekstra restriksjoner på to fjell, herunder Chamsher Kangri, hvor det kreves at klatregrupper må ha med godkjent «Liaison officer». Dette hadde klager fått bekreftelse på, men det medført en ekstrakostnad på turen med 500 USD. Dette ble klager ikke informert om da turen ble bestilt. EcoExpeditions tilbakeviser dette med at de bare var to personer i gruppen og følgelig at det ikke ville bli krevd en avgift på 500 USD, så klager har ikke blitt belastet med 500 USD.

Det var kjent for turoperatørene i Ladakh at det over lengre tid hadde vært forbud mot klatring og at det var ekstra restriksjoner på klatring av fjellet klager bestilte tur til, Chamsher Kangri. Dette mener klager de burde blitt informert om slik at de kunne tatt et valg om de likevel ville reise på turen med den risiko det kunne være for ikke å få klatre, samt ta de

ekstra kostnader dette medførte ift. å bringe med en Liaison officer. Klager ville valgt et annet område eller et annet fjell dersom de hadde blitt informert om dette og de ville ikke reist på denne turen i det hele tatt.

I den første tilbakemeldingen fra EcoExpeditions ble det gitt uttrykk for at klager burde kunne få refundert 1120 euro som var verdien på fjellturen. Hvor mye de ville få tilbake ville ifølge EcoExpeditions «avhenge av hvor gode vi var til å forhandle». Dagen etter skal dette ifølge klager ha blitt trukket tilbake.

Videre viser klager til at EcoExpeditions underleverandør var kjent med at området fjellet ligger i er i et område med ekstra restriksjoner, krav om ekstra tillatelser og at fjellet hadde vært stengt. Det er denne lokalkunnskapen klager kjøper gjennom sin bruk av EcoExpeditions, og det er denne kunnskapen de mener underleverandøren til EcoExpeditions burde formidlet videre til EcoExpeditions og klager, slik at klager kunne tatt et valg. Det at informasjonen muligens kun er kjent lokalt og hos underleverandør, medfører vel ikke at EcoExpeditions kan fraskrive seg alt ansvar.

For klager ble turen på mange måter «bortkastet» fordi de ikke nådde målet med å klatre ett fjell som var høyere enn deres tidligere rekord, og dette ønsker de å bli kompensert for.

Klager ville ikke ha reist på denne turen, hadde de vært kjent med omstendighetene. Prinsipalt mener de det er grunnlag for refusjon av hele turens kostnad og legger frem krav om dette.

Subsidiært mener klager at det i alle tilfeller foreligger grunnlag for at den delen av turen som gjelder fjellturen skal refunderes. Kostnaden for denne er ikke kjent for klager, men er av EcoExpeditions angitt til å være 1120 euro.

### **EcoExpeditions har i det vesentlige anført:**

EcoExpeditions informerer om at turen var skreddersydd til klager og at de også aksepterte vilkårene vedrørende 2.1. Reiserute og program og 2.2 «Force majeure». Se vilkårene i teksten nedenfor.

EcoExpeditions informerer om at man i området som klager reiste til må ha tillatelse til å oppholde seg der. Dette gjelder de fleste grenseområdene i India og resten av Himalaya. Å skaffe disse tillatelsene er rutine og kan ordnes på kort tid av lokale operatører, men EcoExpeditions kan ikke se at dette har noe med saken å gjøre.

Klager har ikke lagt fram noe som dokumenterer uroligheter i Ladakh verken før turen ble bestilt eller mens turen pågikk. Hvis det er uroligheter i grenseområdet mellom to av verdens største land, vil det være en internasjonal nyhet som vil havne i både aviser og på tv stasjoner. EcoExpeditions har sjekket hjemmesidene til CNN og BBC i tillegg til sidene for reiseråd til Utenriksdepartementene i Norge, Danmark, United Kingdom og USA.

Fjellene har vært åpne for klatring hver sesong de siste 10 årene og sannsynligvis lenger tilbake i tid. Klager prøver å gi inntrykk av at det ikke er vanlig at fjellet er åpent for klatring i sesongen, men de kan ikke dokumentere dette. Ingen klatrer utenom sesongen.

Det å få en ny klatretillatelse opp i fjellet ville tatt kun 8 timer. Henting av nytt klatretillatelse ville selvfølgelig blitt gjort av en av de som var med i teamet. Gruppen ville fortsatt som

planlagt med akklimatisering på alternativt sted, så det stemmer ikke at klager ville ha mistet 2 dager i programmet.

EcoExpeditions hevder at årsaken til at de ble nektet adgang til Chamsher Kangri var at fjellet var stengt, ikke at det var feil på klatretillatelsen.

I fjellet finnes det ikke «internet cafes og phone boots». Myndighetene har utplassert satellitt telefoner i de aller fleste landsbyene i Ladakh. Klager har dokumentert at de brukte en av disse telefonene da guiden ringte kontoret fra fjellet.

Da klager bestilte tur hos EcoExpeditions aksepterte de samtidig deres reisebetingelser hvor følgende fremgår:

## 2.1. Reiserute og program

Program, flyruter, reisetider, hotell og annen informasjon på våre internettsider eller i detaljprogram er fastlagt lang tid i forveien. Disse opplysningene kan endre seg før reisen begynner eller etter at reisen er påbegynt. Våre detaljprogram er derfor å anse som foreløpige. Ved endringer som beskrevet ovenfor har vi som arrangør, i samarbeid med lokale arrangører i hvert land, som mål å erstatte kansellerte eller endrete program med tilsvarende program av samme kvalitet. Normalt vil slike endringer bli opplyst straks vi er kjent med saken og vi vil gjøre alt som står i vår makt for å løse eventuelle problemer som kan oppstå. I noen tilfeller kan det bli nødvendig å erstatte et reisemål med et annet og vi vil da velge et alternativ med innhold og prisnivå så likt den opprinnelige reisen som mulig.

## 2.2 «Force majeure»

Hvis omstendigheter utenfor vår kontroll («force majeure») gjør det umulig å gjennomføre reisen, vil dette normalt ikke medføre reduksjon i reisens pris. Uventede situasjoner grunnet værforhold, epidemier, politiske forhold, naturkatastrofer og lignende kan gjøre det nødvendig å foreta endringer i programmet etter at reisen har startet. Deltagere plikter å følge det endrede opplegg og eventuelle merkostnader som følge av nye billetter, kost og losji, transport med mer må deltaker i slike tilfeller dekke selv.»

Fjellet Chamsher Kangri var åpent ved bestilling av turen i juni, men ble stengt i løpet av turen. Dette fjellet har vært åpent for klatring hver sesong siden år 2000. Da det ikke var mulig å klatre Chamsher Kangri fikk klager tilbud om å klatre Mentok Kangri i det samme. Dette fjellet er bare 370 m lavere. De avslo dette tilbudet til tross for at det var nok tid i programmet til å klatre Mentok Kangri. At Chamsher Kangri ble stengt i løpet av turen skyldtes forhold utenfor EcoExpeditions kontroll.

Ved bestilling aksepterte klager at uventede situasjoner kan oppstå og at endringer av program kan bli nødvendig. Dette fremgår av reisebetingelsene som klager aksepterte ved bestilling.

EcoExpeditions avviser alle krav om erstatning fra klager.

Til tross for at klager ikke har krav på erstatning, har de fått refundert 200 euro hver.

## **Nemnda bemerker:**

Reglene for reklamasjonsnemndas saksbehandling fremgår av Avtale av 4. desember 2006 mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av reisegarantifondet.

Etter punkt 8 c) kan nemnda avvise en klage dersom saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan kartlegges under saksbehandlingen eller saken for øvrig ikke egner seg for behandling i nemnda.

Saken her dreier seg om på hvilket tidspunkt det ble kjent at blant annet det fjellet klagerne skulle klatre i ble stengt for klatreaktiviteter av militære myndigheter, angivelig på grunn av uroligheter i området.

Det er ikke mulig for nemnda å danne seg noen begrunnet oppfatning om hvordan den militære situasjonen i området var i de angjeldende dagene. I et såpass urolig hjørne av verden treffes det lokale avgjørelser som ikke nødvendigvis kommuniseres videre til andre lands myndigheter. Nemnda finner etter dette at saken ikke egner seg for nemndsbehandling, og at den må avvises.

Nemnda vil imidlertid bemerke at reisearrangøren bruker et språk som er relativt ukjent i klagesammenheng. Det er uvanlig å opplyse i korrespondanse med kundene at det er valgfritt for arrangøren å følge et eventuelt nemndsvedtak. Det er videre uvanlig å karakterisere kundenes utsagn som løgn.

#### **Vedtak:**

Saken avvises.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*