

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet for mange deltakere på en jaktreise i Polen.

Dato

17.04.2020

Saksnummer

2020-00794

Tjenesteytere

Trofèjakt AS

Klager har i det vesentlige anført

Arrangementet var en «all-inclusive» jaktreise over tre dager, med fri avskyting av rådyr (ikke bukk), hjort, villsvin og rev, til fastpris 1 800 euro. Flyreise, tips og drikkevarer var ikke inkludert.

Klagen gjelder 13 jegere.

Forespeilet arrangement var en drivjakt, som normalt innebærer 10-20 jegere ved normale arrangementer i Nord- og Mellom-Europa, dog noe avhengig av terrengets beskaffenhet. I dette tilfellet avtalt til 24 jegere. Er slikt arrangements suksessfaktorer er i hovedsak profesjonell lokal gjennomføring, gjennom lokale underleverandører, vilttetthet i området jakten foregår, samt profesjonell og kompetent reisearrangør. Klager anfører at ingen av disse faktorene var til stede under dette arrangementet.

I hovedtrekk gjelder klagen følgende forhold:

1. Antall deltakere var ifølge avtale begrenset til 24 jegere totalt. Det skulle vise seg at det var totalt 39 jegere, hvorav 24 svensker og en finne, som deltok på arrangementet - en overbooking på 62,5 % - noe som var i strid med avtalen, og forringet arrangementet.

2. Det ble forespeilet fellingstall på 85-100 vilt totalt i tilbudet. Resultatet var 55 vilt totalt – altså kun 60% av forespeilede fellingstall, til tross for normale værforhold.

3. Området gruppen ble forespeilet var et viltrikt område. Men samtlige jegere satt igjen med motsatt erfaring etter gjennomført arrangement.

4. Lokal arrangør ble i tilbudet markedsført til å være særlig kompetent, og med spesielt gode jakthunder. Dette viste seg til å være langt fra sannheten. De lokale arrangørene var, etter gruppens erfaring, ikke mer enn innkalte lokale «dugnadsarbeidere», som ikke utviste kompetanse på gjennomføring av praktisk drivjakt. Det ble lovet 10 drivere og

10-15 hunder per dag. Lokal arrangør stilte med færre enn 10 drivere og ca. halvparten av antall hunder som forutsatt samtlige dager. Det viste seg for øvrig at lokal arrangør ikke var klar over antallet jegere, og de hadde av denne grunn store problemer med å gjennomføre jakten på en formålstjenlig måte.

5. Den svenske samarbeidspartneren, som var representant for Troféjakt og ansvarlig for gjennomføring av arrangementet, inntok store mengder alkohol første arrangementsdag, og var ikke i stand til å møte opp den påfølgende dagen.

6. Det ble oppgitt i avtalepapirene at kundene måtte ta opp evt. misnøye/klager under arrangementet, og før hjemreise. Gruppens kollektive misnøye ble tatt opp med daglig leder hos Troféjakt per telefon, og med tilstedeværende styreleder hos Troféjakt, som deltok på arrangementet, ved ankomst. Gruppen uttrykte der sterk bekymring over deltakerantallet, men de ble beroliget med at deltakerne - de norske deltakerne og svensk samarbeidspartners kunder - evt. skulle deles i to grupper, og at det nok skulle «ordne seg». Videre ble det tatt opp med Troféjaks styreleder om det hadde noe å si om det hadde negative konsekvenser om de gjennomførte jakten, og til dette ble det opplyst at dette ikke hadde noen betydning. Gruppen valgte av denne årsak, under tvil, å gjennomføre jakten som følge av at de ble beroliget av Troféjakt. Det var i tillegg flere timer kjøring til flyplassen, og ingen hjemtransportalternativer fremstod som realistisk gjennomførbare, og som Troféjakt skriver i e-post av 20.11.19; «Spørsmålet er hva annet kunne en egentlig gjøre der og da?».

7. Hver enkelt på turen har inngått en kontrakt med Troféjakt som motpart. De måtte riktignok signere en «ansvarsfraskrivelsesklausul» vedr. personskader mv. fra den ansvarlige underleverandøren som gjennomførte organisering av selve jakten, Sokulski Hunting, i et tillegg til kontrakten.

I avsnitt nr. 5 på side 2 i tilleggset til kontrakten/disclaimer, er det beskrevet at «(..) tvister eller krav mot (..) og bookingagenter vil kun bli avgjort ved Polsk Domstol.».

Videre blir imidlertid gruppen orientert om at «Nordiske kunder er uansett beskyttet ihh til gjeldende forskrifter gjennom reisegarantifondet.». Som norsk forbruker forutsetter en at man er beskyttet av norsk forbrukerlovgivning i forbindelse med et arrangement avtalt med en norsk leverandør, og med en kontrakt inngått i Norge. Leverandøren villeder her kundene med benyttelse av Reisegarantifondet som en trygghet i forhold til tvister og regresskrav. Leverandøren fremstår hele veien gjennom kontrakt/formalia, ordlyd i vedlegg til kontrakten, samt i markedsføringen, som ansvarlig for arrangementet.

Klager anfører at de som forbrukere er prisgitt at aktører i pakkereisebransjen tilbyr en trygghet overfor de reisende, og at et medlem av Reisegarantifondet, som i tillegg markedsfører seg med forbrukertrygghet i forbindelse med sitt medlemskap, opptre i tråd med gjeldende lovverk, i forhold til så vel markedsføring, som gjennomføring.

I klagers felles klagebrev til Troféjakt tar de i ettertid opp ovennevnte forhold. Troféjakt fraskriver seg 100 % av alt juridisk ansvar, og hevder at de kun har et «moralsk ansvar». Troféjakt tilbyr gruppen at kan innbetale ytterligere pengebeløp, slik at deres advokat kan forfølge saken overfor sin polske underleverandør, Sokulski Hunting. Klagers påstand er at dette er et forhold mellom Troféjakt og deres underleverandører, og at gruppen ikke kan bringes inn i et regressansvarsforhold mellom disse partene.

Den polske underleverandøren, Sokulski Hunting, er ikke nevnt skriftlig med ett ord under markedsføring av arrangementet, ei heller er dette et tema på noe tidspunkt overfor kundene på noe som helst tidspunkt underveis i prosessen med booking. Troféjakt AS fremstår som klagers leverandør under hele prosessen. Samtlige av kundene er erfarne jegere, med mange utenlandsjakter bak seg, og ingen av de har noen gang erfart at deres norske leverandør har fraskrevet seg ansvar på denne måten, i tilfeller der det har vært mangler i leveransen. I det hele tatt er hele argumentet bak å benytte en norsk leverandør at man for norsk forbrukerbeskyttelse og RGF-beskyttelse ved bestilling av en utenlandstur, ellers vil argumentet med å benytte et slik fordyrende mellomledd falle bort. Ved direkte bestilling mot utenlandsk agent, er man kjent med at man påtar seg den type risiko som Troféjakt AS hevder gruppen er kjent med å ha inngått avtale om, noe ingen av kundene ville gått med på, dersom dette var tydelig kommunisert i markedsføring og avtaleverk.

Kontrakten er inngått med Troféjakt AS, og de har hele tiden fremstått som leverandør i markedsføring og omtale i samarbeid med svensk aktør.

Tillegg til kontrakt/disclaimer angir hvilket selskap som er underleverandør og hvilke ansvarsfraskrivelser dette selskapet forutsetter i forbindelse med jakt, og følgelig jaktens iboende farer for personskader mv. Kontraktstillegget angir også at krav mot underleverandøren, og dens samarbeidspartnere, vil bli avgjort ved polsk domstol, men at "Nordiske kunder uansett er beskyttet (...)". Videre står det om underleverandøren: "Sokulski Hunting ansvar er begrenset til å legge til rette de naturlige ressurser for et underholdende jakteventyr". Det kan ikke forventes at kundene skal kunne forstå at Troféjakt AS ikke er deres leverandør utfra dette. Dersom ikke Sokulski Hunting har annet ansvar enn å "legge til rette for de naturlige ressurser", hvem skulle da ha forbrukeransvaret? Utfra dette resonnementet i tillegget til avtalen, vil ingen være ansvarlig overfor kundene. Kundene har hele tiden forutsatt at Trofé-jakt AS er deres leverandør, og dette punktet i avtalen tydeliggjør at Sokulski Hunting ikke har annet ansvar enn å skaffe til veie jaktterrenget og lokal organisering i Polen.

Når ansvarsfraskrivelsen fra Sukolski Hunting i tillegg settes i sammenheng med oppsummeringen av kontraktsvedlegget, om ansvar ved personskade, samt kundens godkjenning av dette ved utfylling av skjemaet, er det vanskelig å forstå at dette fritar Troféjakt AS for et hvert annet ansvar.

Krav: 30 % av kostnadene, samt ev omkostninger knyttet til klageprosessen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Troféjakt mener de ikke er den rette juridiske part i denne sammenheng og at de ikke kan pålegges noen juridiske krav av noen art i og med kundenes underskrifter i kontrakt og kontraktvedlegg.

Troféjakt viser til kontrakter og kontraktvedlegg som beskriver deres rolle:

"BOOKINGAGENTERS ANSVAR OG ERSTATNINGSANSVAR

* Bookingagenten "Troféjakt A/S" opptrer som eksklusive representanter for Sokulski Hunting og har intet ansvar for gjennomføringen av jaktopplevelsene. De er kun ansvarlige for selve bookingen, kontakten med Sokulski Hunting og at alt blir korrekt utført. Bookingagenten har intet ansvar eller kontroll over hva som evt. nedlegges under jakten og har derfor heller ikke noe ansvar for dette. Ved å underskrive dette formularet forstår du dette forholdet, godtar det og skjønner at du ikke kan rette noen krav mot bookingagenten Troféjakt A/S.

* Juridiske krav: Alle tvister eller krav mot Sokulski Hunting, eller dennes representanter og bookingagenter vil kun bli rettslig avgjort ved Polsk Domstol. Nordiske kunder er uansett beskyttet i henhold til gjeldende forskrifter gjennom reisegarantifondet."

Troféjakt har anført at de fraskriver seg det juridiske ansvaret og det krav stilt av klager.

Troféjakt kan tilby avslag på en fremtidig reise, men ikke kontant utbetaling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Troféjakt AS.

Nemnda bemerker

Klager har på vegne av totalt 13 jegere fremmet krav om prisavslag på 30 % som ligger på rundt 5 400 kroner per person eller 70 200 kroner til sammen. Klagen er begrunnet i mangelfull levering av jaktopplevelse og at leveringen var i strid med inngått avtale.

Det fremstår som uomtvistet mellom partene at denne pakkereisen har mangler i henhold til avtalen. Det vises blant annet til at det på forhånd var avtalt at maksimum 24 deltagere skulle være med på jakten, så viste det seg å være 39 deltagere. I tillegg fremgikk det av vedlegg til avtalen at man kunne påregne felling av 85 til 100 vilt noe som under jakten viste seg å bli totalt 55 vilt. Det fremgikk også av avtalen at selve jakten skulle gjennomføres med 10 drivere og 10 til 15 hunder, som heller ikke var en realitet under selve jakten. Sånn sett er det klart en mangel ved pakkereisen i henhold til avtalen som skal kompenseres med et prisavslag.

Spørsmålet som saken særlig reiser er hvorvidt kravet om prisavslag kan rettes til Troféjakt AS eller om kravet må rettes til det polske selskapet som leverandør av jaktreisen. Klager har her anført at det var Troféjakt de inngikk avtale med og at Sokulski Hunting var en underleverandør av arrangementet. Klager har hele tiden vært av den oppfatning av at det er Troféjakt som har vært arrangør av reisen. Troféjakt på sin side har hevdet at de kun er en bookingagent dvs. en formidler og at reisearrangøren er Sokulski Hunting og at klagen må gjøres gjeldende mot dette selskapet da Troféjakt har intet ansvar for gjennomføringen av jaktopplevelsen.

Når det gjelder selve avtalen som inngås så inngås den med klager og Troféjakt. Det fremgår ikke annet av avtalen enn bestilling av drivjakt i Polen med hotell og flyreisebestilling. Av avtaledokumentet er det det vist til vedlegg til kontrakten. I dette vedlegg fremkommer det følgende:

"Juridiske krav: Alle tvister eller krav mot Sokulski Hunting, eller dennes representanter og bookingagenter vil kun bli rettslig avgjort ved Polsk Domstol. Nordiske kunder er uansett beskyttet i henhold til gjeldende forskrifter gjennom reisegarantifondet." Samtidig vises vedlegget til hovedkontrakten i avtalen. Det står også i vedlegget at Sokulski Hunting kun er ansvarlig for å legge til rette for naturlige ressurser. Det er således ganske uklart med dette dokumentet hvem som har ansvar som arrangør.

I tilbudsbrevet fremkommer det heller ikke noe om Sokulski Hunting og det er i tilbudsbrevet alle detaljer i selve jakten fremkommer. Videre avsluttes tilbudsbrevet med at "vi gleder oss til jakt sammen med dere. "

Samlet sett basert på de foreliggende dokumentene er det ikke klart for en forbruker at Troféjakt kun har en rolle som salgsrepresentant. Det vises til at selve avtalen inngås med Troféjakt og at Troféjakt ikke i tilstrekkelig grad distanserer seg fra reisen ved å være tydelig på hvilken rolle de har. Det bemerkes at nemnda har vurdert saken etter skriftlig behandling og har ikke umiddelbar bevisførsel som i domstolen, som kan lede til et annet resultat når saken blir bedre opplyst enn kun ved skriftlig behandling.

Nemnda anbefaler at Troféjakt utbetaler et prisavslag til klageren. Nemnda mener at leveransen er mangelfull og mener prisavslaget bør settes på rundt 20 %. Mangelen knytter seg særlig til antall gjester på turen samt personale under gjennomføringen av selve jakten. Nemnda anbefaler at Troféjakt utbetaler et prisavslag på 20 % som tilsvarer rundt 360 euro som avrundet tilsvarer 3 600 kroner per person, samlet sett utgjør dette 46 800 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)