

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull reiseledelse når det gjelder oppfølging av sikkerheten under bestigningen av Kilimanjaro.

### Dato

11.05.2023

### Saksnummer

2023-00369

### Tjenesteytere

Topp Afrika AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Kilimanjaro, Tarangire (safari) og Zanzibar 21.12.2022 - 07.01.2023. Totalpris 108 800 kroner.

Klager er ikke fornøyd med reiseledelsen opp Kilimanjaro. Klager hadde forventet at når de betalte for guider opp fjellet, ville disse være proffe og følge opp sikkerheten under oppstigningen. Guidene ville følge med på helsen til deltakerne, stoppe deltakerne når det ikke lenger var forsvarlig å gå, ta valg om evakuering om dette ble aktuelt, samt ha kunnskap om behandling av høydesyke. Klager har anført at ikke noe av dette ble fulgt opp under klagers oppstigning.

Klager stiller krav om prisavslag grunnet mangelfull reiseledelse når det gjelder oppfølging av sikkerheten under bestigningen av Kilimanjaro. Dette går på oppfølging av sikkerhetsrutiner, valget om å ikke evakuere med helikopter da klager ble syk, samt at klagers venninne alene måtte ta beslutningene om behandling og oppfølging av klager, samt om de skulle evakuere ned fra fjellet eller bli værende på fjellet etter at klager ble syk.

Klager har anført at tilsvaret fra Topp Afrika om at de to ganger ble tilbudt legesjekk etter at de kom ned fra fjellet ikke stemmer. Klager hevder de ble tilbudt dette én gang og det var 1,5 dager etter at de kom ned fra fjellet.

Klagers krav: 21 900 kroner per person, totalt 43 800 kroner som tilsvarer klagers estimerte pris på Kilimanjarodelen av turen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Topp Afrika har jobbet med Beyond Experience i mange år. Guidene de samarbeider med har stor kunnskap og kjennskap til fjellet og hvordan en bestigning skal organiseres på en god og trygg måte. Topp Afrika har arrangert Kilimanjarobestigninger i over 10 år, med over 2 000 vellykkede bestigninger. Noen ganger skjer det at reisende må snu på grunn av høydesyke, slik som skjedde i dette tilfellet, men som oftest blir man umiddelbart bedre når man kommer ned i lavere høyde dersom turen avbrytes i tide.

Når det gjelder klagers bestigning, forstår Topp Afrika at det var en vanskelig situasjon å befinne seg i. Det å ikke få nok oksygen i blodet er en fysisk og psykisk belastning, og å se partneren sin i den tilstanden, er forferdelig. Dette betyr ikke automatisk at noe har gått galt. Nesten alle klatrere merker den store høyden på en eller annen måte. Høydesyke kommer snikende, ofte tilpasser kroppen seg, men ikke alltid. Derfor er det ekstremt viktig at guidene følger formen til alle klatrere nøye, akkurat som de gjorde i dette tilfellet. Da det ble klart at klagers kropp ikke klarte å tilpasse seg den store høyden, ble bestigningen avbrutt.

Topp Afrika kan ikke se at deres partner og guide på fjellet har gjort noe galt. De har fulgt alle parkreglene som guider må forholde seg til.

Klagers venninne var i dialog med guiden om å avlyse bestigningen. Topp Afrika mener det viser et godt samarbeid mellom klatrer og guide. Topp Afrika har anført at deres team reagerte riktig, men at klager takket nei til å besøke sykehuset to ganger. Så fort klager kom ned i lavere høyde ble han bedre.

Topp Afrika har sendt nemnda informasjon om deres Kilimanjaro bestigninger.

Topp Afrika kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Topp Afrika AS.

## **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Kilimanjaro, Tarangire (safari) og Zanzibar 21.12.2022 - 07.01.2023. Totalpris 108 800 kroner.

Mangels innsigelsen bygger på at kvaliteten på reiseledelsen på vei opp til Kilimanjaro ikke var god nok og ikke som forventet. Det er særlig sikkerhetsaspektet som er påberopt, herunder brudd på sikkerhetsrutiner og at guidende manglet beslutningsevne underveis.

Klagers krav: 21 900 kroner per person, totalt 43 800 kroner som tilsvarer klagers estimerte pris på Kilimanjarodelen av turen.

En av de to ble sterkt preget av høydesyke på vei til Kilimanjaro. Reisefølget med fulgt av guider og bærere hele veien. Underveis ble det besluttet at den ene reisende måtte snu og kunne ikke gjennomføre turen på grunn av sterke symptomer på høydesyke. Etter nemndas vurdering ble ikke klager tilstrekkelig ivaretatt på sin reise hva gjelder helse og sikkerhet. Reisen er solgt som en pakkereise med informasjon om både guider og sikkerhet for å gjennomføre bestigning av Kilimanjaro som må anses risikofyllt. Klager opplevde at de ikke ble tilstrekkelig ivaretatt særlig da det ikke ble målt metning daglig som skulle være et ledd i sikkerhetsrutinen. Videre opplevde klager at guidene ikke fulgte opp helsen til de reisende fortløpende, og at dette var en del av årsaken til at klager gikk for langt før det ble besluttet at han skulle returnere. På det tidspunktet opplevde klager situasjon som svært kritisk. Slik pakkereisen er solgt kunne klager forvente at de i større grad ville bli ivaretatt på reisen enn det som var tilfellet. Etter nemndas vurdering skal det utmåles et prisavslag som settes skjønnsmessig til 25 000 kroner. Pakkereisenemnda 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)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)