

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Klage på tur til Svalbard.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00362

### Tjenesteytere

Enjoy Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise til Svalbard for to personer med innkvartering tre netter i dobbeltrom på Svalbard Hotel med avreise 02.12.2016 - 05.12.2016. Totalpris kr. 21.360 inkludert utflukter til kr. 4.780.

Den 30.11.2016 fikk klager melding om snømangel på Svalbard fra Enjoy Travel. Det skulle settes opp alternative turer da snøscootertur og hundesledetur som klager hadde forhåndsbestilt ikke lot seg gjennomføre grunnet snømangel. Da klager kom frem til Svalbard var det ikke en eneste cm. snø.

Det var ikke aktuelt for klager å delta på tur på truger på bar bakke på tundraen og en ATW tur til Adventsdalen. Klager er ikke kjent med ATW som kjøreredskap, så det takket de nei til. Klager mener Enjoy Travel kunne foreslått turer som alle kunne delta på. Klager tok selv kontakt med hotellresepsjonen og bestilte sine egne turer som de betalte til hotellet. Klager deltok på en tur med en guide som skulle vise dem sentrum av Longyearbyen, men det var et "kapprenn" over flere km. Klager trodde det var meningen at guiden skulle ha med seg hele følget. Klager lå langt etter og når klager var nesten fremme der de andre ventet på klager, fortsatte guiden. Turen ble heseblesende og klager returnerte med bil.

Klager mener turen til Svalbard burde vært avlyst.

Klager krevde først halve reisens pris refundert, kr. 8.290, samt kr. 4.780 for hundesledetur og snøscootertur. I ettertid ønsker de hele reisens pris refundert, i tillegg til de forhåndsbestilte turene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Enjoy Travels reise til Svalbard den 2. desember 2016 ble solgt som en julebordstur. Inkludert var flyreise tur-retur, hotell med frokost, transfer tur-retur, velkomstlunsj på hotellet, villmarksaften med middag i Adventdalen og julebuffe på Restaurant Huset.

På denne tiden av året er det normalt snø på Svalbard og da er det naturlig å tilby aktiviteter som eksempelvis hundesledetur og snøscootersafari. Dette er også blant de mest populære aktivitetene vinterstid og Enjoy Travel tilbød aktivitetene mot tillegg i reisens pris.

Dessverre hadde Svalbard unormalt lite snø i starten på desember 2016 og det var ikke mulig å gjennomføre hundesledeturer og snøscootersafarier. På det tidspunktet reisen ble solgt, august 2016, var det umulig å forutse dette. Som en konsekvens av snømangelen, tilbød Enjoy Travel, sammen med sine samarbeidspartnere på Svalbard, alternative aktiviteter som følger:

Snøscooterkjøring/safari ble erstattet med byvandring i Longyearbyen inkludert besøk på Svalbard Museum, samt ATV-safari (utflukt med firehjuling).

I sommersesongen på Svalbard arrangeres det ikke snøscootersafarier, ettersom det ikke er snø, og da arrangeres det ATV-safarier som et alternativ. ATV-safari er en noe kortere utflukt enn snøscootersafari, derfor valgte Enjoy Travel å inkludere byrundtur i Longyearbyen med inngang til Svalbard Museum i tillegg.

Hundesledekjøring: ble erstattet med besøk på fangststasjonen og hundegården i Bolterdalen, inkludert fottur på truger i polarnatten, rundtur på stasjonen og lunsj. Lunsj var opprinnelig ikke inkludert i hundesledeturen. Som alternativ til hundesledeturen, tilbød de tur til hundegården for å møte hundene, samt gi mulighet for å ta med seg en hund på trugetur. I tillegg fikk deltakerne en omvisning på fangststasjonen ved hundegården med informasjon om jakt og fangst, samt lunsj på stedet. På grunn av vær- og føreforhold på Svalbard denne helgen, var det ikke mulig å arrangere hundesledetur på hjul.

Informasjon om alternative aktiviteter, ble sendt ut til klager per e-post den 30. november. Klager bekreftet mottakelse av Enjoy Travels informasjon, men ønsket refusjon for de kansellerte aktivitetene. Refusjon for aktivitetene var naturligvis en mulighet som ble bekreftet av Enjoy Travel før avreise. Klager ga ikke tilsvaret på dette.

Ved besvarelse av klagers reklamasjon, ble refusjon for hundesledetur og snøscootersafari gitt den 24.01.2017 med kr. 4.780.

Enjoy Travel avslår klagers ønske om ytterligere refusjon da klager deltok på det programmet som var inkludert i reisen.

Med tanke på de spesielle arktiske værforhold, tar Enjoy Travel og deres underleverandører forbehold om at deres program kan bli justert og endret. Dette fremgår i Enjoy Travels reisedokument. Enjoy Travel mener at de alternative aktivitetene som ble arrangert, med tanke på de vær- og føreforhold som var på Svalbard denne perioden, var gode erstatninger. Ingen av de øvrige gjestene på samme reise denne helgen har gitt tilsvarende tilbakemeldinger.

Enjoy Travel har refundert kr. 4.780 for hundesledetur og snøscootertur.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Enjoy Travel AS.

### **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.

I arrangørens vilkår er det blant annet opplyst at Enjoy Travel og deres underleverandører tar forbehold om at det presenterte programmet kan bli justert og endret dersom nye og endrede lokale forhold eller det arktiske klimaet skulle påvirke gjennomføringen av programmet.

Nemnda legger til grunn at turen ble markedsført som en julebordstur med program som forutsatte at det var snø i området. Da det viste seg at denne forutsetningen ikke slo til ble programmet endret til aktiviteter som kunne gjennomføres uten snø. Dette er endringer som etter nemndas syn må godtas, de rådende værforhold tatt i betraktning.

Det er videre klaget over en guidet tur som etter klagerens syn foregikk i for høyt tempo.

Det er vanskelig for nemnda konkret å ta stilling til om tempoet var for høyt, men det er opplyst at det ikke er inngitt andre klager. Nemnda legger dette til grunn og antar da at turens tempo passet for de fleste. Etter nemndas syn er det den enkelte deltaker som selv i utgangspunktet må ta standpunkt til om man fysisk er i stand til å delta på fellesturer som gjennomføres til fots.

Etter nemndas syn kan en arrangør ikke være ansvarlig for endringer som skjer på grunn av været. Klageren har fått tilbakebetalt det som ble innbetalt for utfluktene det ikke ble noe av. Forøvrig ble turen, etter det som er opplyst, gjennomført etter programmet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klageren gis erstatning eller prisavslag.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)