

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet avbrutt ekspedisjon for tre av deltakerne på Grønlandskryssing med ski og pulk.

Dato

23.11.2017

Saksnummer

2017-02269

Tjenesteytere

Hvitserk - eventyrreiser og ekspedisjoner

Klager har i det vesentlige anført

De tre deltakerne fikk etter forutgående kvalifisering mht psykisk og fysisk helse, plass som deltagere i ekspedisjonen PULK170426-D, Grønlandskryssing med ski og pulk med avreise 20.04.2017 - 20.05.2017. Pris per person kr. 75.000. I tillegg kom utgifter til fly tur/retur Kangerlussuaq - Norge.

Ekspedisjonen ble avbrutt for alle tre ved at de ble hentet ut fra isen med helikopter etter 12 dager på isen. Begrunnelsen for uthenting er noe ulik for deltagerne. De ulike begrunnelsene og prosessen er godt beskrevet av klagerne. Det anføres at den ufrivillige uthenting er et brudd på avtalen som ble inngått mellom klagerne og Hvitserk.

Det er stor uenighet mellom partene mht hvordan ekspedisjonen forløp i de 12 dagene før klagerne brått og uventet ble hentet ut fra isen. Det er imidlertid enighet om at uthenting skjedde brått og uventet for klagerne og at det ikke var gitt informasjon/ varsel om dette i forkant. Dette fremkommer av klagerne egne beskrivelser og hendelsesrapporten skrevet av Hvitserks guide.

Det anføres at det var en forventning til at en reiselivsaktør på en ekspedisjon som dette ville ha krav til føring av en logg i "sann tid". Det er ikke gjort, istedenfor har man fått oversendt en "hendelsesrapport" skrevet av den ene guiden i ettertid. Det kan synes for klagerne som om denne er tilpasset det faktum at klagerne ble hentet ut fra isen - sammen med en mannlig syk deltager som var den egentlige årsaken til at helikopter ble bestilt. Det stilles spørsmål om hvorvidt Hvitserk ville rekvirert helikopter til uthenting av klagerne dersom den mannlige deltageren måtte hentes ut.

Hver av klagerne har nedtegnet sine opplevelser i forbindelse med ekspedisjonen. Disse er vedlagt klagen og beskriver faktum sett fra deres ståsted.

Av Hvitserks egne reisebetingelser fremkommer følgende av pkt. 2.6:

«Noen av våre turer er fysisk, psykisk og teknisk krevende. Du plikter derfor å være i god fysisk og mental form ved avreise. Kontakt H&E for krav til fysisk og mental form og teknisk kompetanse for din tur. Vi forbeholder oss retten til å avvise deltakere som ikke holder nødvendig fysisk standard, tekniske og psykiske krav».

Alle tre klagerne gjennomgikk testing av sine ferdigheter i regi av Hvitserk på henholdsvis Finse og i Nordmarka i forkant av ekspedisjonen. Samtlige bestod testingen.

Av pkt. 2.14, andre ledd følger: "Dersom du grovt tilsidesetter ditt ansvar og dine plikter, kan du nektes å delta eller utelukkes fra resten av reisen, uten at du kan kreve tilbakebetaling fra arrangøren".

Det anføres at det ikke har fremkommet noen opplysninger som tilsier at noen av klagerne "grovt har tilsidesatt sitt ansvar eller sine plikter". Tvert imot anføres at ekspedisjonens ledelse var mangelfull. Etter klagernes syn var guidene med ansvar for den ekspedisjonen umodne og lite egnet til å lede gruppen over isen. Det vises her til klagernes egne beskrivelser av kommunikasjonen på isen.

Uten forespørsel og aksept har Hvitserk i ettertid benyttet et fotografi av den ene deltakeren som reklame for neste års ekspedisjon med Hvitserk blant annet på Facebook og Instagram.

Uthenting fra isen ble en traumatisk opplevelse for klagerne, og oppleves fortsatt som en enorm krenkelse. Ekspedisjonen fremstår som en stor fiasko for klagerne, og en opplevelse de gjerne skulle vært foruten. Det anføres at dette må hensyntas i vurderingen av prisavslaget. I tillegg til skuffelsen og den psykiske belastningen, har samtlige blitt påført store utgifter med hensyn til innkjøp av utstyr, permisjon fra arbeidet og utgifter til juridisk bistand.

Klagerne krever at 80 % av reisekostnadene og at utgiftene til juridisk bistand erstattes av Hvitserk.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klagene og deres advokat.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hvitserk anfører at en Grønlandskryssing er en tøff ekspedisjon som krever mye av deltakerne. De siste årene har det blitt veldig populært å gjøre slike kryssinger selv om erfaringsnivået med slike turer er lavt for mange av deltakerne. For å sikre at Hvitserk har godt forberedte deltagere på isen/selve ekspedisjonen har de derfor innført to samlinger i forkant av turstart. Erfaringsmessig avvises også deltagere på disse samlingene, men det er likevel ingen garanti for at man ved turstart ville være i stand til å krysse isen.

En slik garanti er ikke mulig å gi. Forberedelser til samling er i høy grad avhengig av gjestenes egen innsats med trening og andre forberedelser på egen hånd.

De tre damene ble alle godkjent på disse samlingene, men under forutsetning av at de brukte tiden frem mot avreise godt og trente bra. Dette ble kommunisert muntlig til deltakerne under treningssamlingen på Finse. Selv om man blir godkjent på disse samlingene, er det ikke slik at man er garantert å komme over isen. Det kan også bli klart underveis at deltakerne ikke er i god nok form, selv om man ble godkjent som deltaker på samlingen på Finse.

Underveis på den konkrete turen gjorde guidene tiltak ved blant annet å lette deltakerne for vekt i et forsøk på å få hele gruppen over. Hvitserks guider strakk seg langt og ved å strekke seg lenger, var de bekymret for at det ville sette sikkerheten til hele gruppen på spill. Hvitserk anfører at det er viktig at deres guider har overskudd og kapasitet til å håndtere sikkerheten til hele gruppen i uventede situasjoner som oppstår, for eksempel ved uventet uvær.

Av Hvitserks reisebetingelser § 2.6 fremgår det også at guidene kan avvise deltakere underveis på tur; «Noen av våre turer er fysisk, psykisk og teknisk krevende. Du plikter derfor å være i god fysisk og mental form ved avreise. Kontakt H&E for krav til fysisk og mental form og teknisk kompetanse for din tur. Vi forbeholder oss retten til å avvise deltakere som ikke holder nødvendig fysisk standard, tekniske og psykiske krav». For Hvitserk er det ikke mulig å lage en uttømmende liste over hva som legges i å være i god nok fysisk og mental form ved avreise. Dette er en helhetsvurdering som gjøres av guidene før og underveis på alle turene. Hvis Hvitserks guider på noe tidspunkt finner det uforsvarlig å ha med en eller flere deltakere videre på turen, har de ifølge Hvitserks reisebetingelser således rett til å avvise dem fra turen.

Hvitserk anfører at det i denne saken er guidenes rolle og ansvar det må fokuseres på. Guidenes viktigste rolle på en slik tur er at alle gjestene kommer seg trygt hjem. Noen ganger fører det til at drastiske avgjørelser må tas slik som i dette tilfellet. Avgjørelsen om å sende to av damene hjem er basert på erfaring som guidene har bygget seg opp over lang tid, både gjennom egen praksis og guidepraksis. At disse avgjørelsene skal være fullt forståelig for deltakerne er ikke å forvente. Dette er nettopp denne erfaringen og vurderingsevnen som gjestene kjøper når de melder seg på en Grønlandskryssing med Hvitserk. I dette tilfellet er åpenbart de hjemsendte deltakerne av den oppfatning av at Hvitserks guider tok en dårlig avgjørelse på innlandsisen. Etter Hvitserk syn har deres guider erfaring med denne type turer i mye større grad enn det deltakerne har. Hvitserks guider er helt klare på at to av damene ikke var sterke nok til å fullføre turen og at fortsatt deltakelse ville gå ut over sikkerheten til gruppen som helhet. Hvitserk stiller seg bak og støtter vurderingene som guidene gjorde i dette tilfellet. Her må det også nevnes at Hvitserks hovedguide har betydelig erfaring med Grønland. Han har bodd der i 2 år og hatt over 12 måneder i telt på eller ved innlandsisen i tjeneste for det danske forsvaret. Han har også tidligere guidet en gruppe deltakere over grønlandsisen for en

dansk turoperatør. I tillegg var det med en hjelpeguide som også har betydelig erfaring med guiding fra tidligere, blant annet en tur over Grønland med gjester for Hvitserk året før.

Den tredje damen ble ikke bedt om å forlate gruppen slik som de to andre damene. Hva som er sagt og ikke sagt ute på innlandsisen er vanskelig for Hvitserk å komme helt til bunns i. Det er åpenbart at det er ulik forståelse av kommunikasjonen fra guidenes side og fra deltakernes side. Hvitserks guider er helt klare på at den tredje damen selv valgte å avbryte turen. Det at hun følte seg presset ut, synes guidene virker merkelig og Hvitserk som selskap synes det er veldig synd.

Når det gjelder bildebruk på Hvitserks nettsider og i reklame for Hvitserk, fremgår følgende av Hvitserks reisebetingelser § 8. «På noen av våre turer publiserer vi dagbøker på www.hvitserk.no og har nevnes deltakere med fornavn. H&E benytter også tur- bilder aktivt i sin markedskommunikasjon. Disse bildene blir brukt i ulike media. Dersom man ikke ønsker å være med i slike bilder, må turleder underrettes senest ved avreise.» Ingen av deltakerne har underrettet Hvitserk om at de ikke ønsket å være med på bilder. Det er brukt noen bilder fra turen i ulike kanaler, men Hvitserk finner ingen bilder hvor noen av deltakerne er gjenkjennbare.

Selv om Hvitserk ikke kan se at det foreligger noe kontraktsbrudd fra deres side har de tilbudt alle tre deltakerne kr. 10.000 hver. Ut fra omstendighetene synes Hvitserk dette var en stor kompensasjon som de håpet deltakerne ville være fornøyd med.

Avslutningsvis anfører Hvitserk at det vil bli veldig vanskelig å arrangere turer av denne typen hvis det blir slik at deltakerne kan overprøve guidenes vurderinger av sikkerhet og risikomarginer både underveis og i etterkant av turen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hvitserk AS.

Nemnda bemerker

Nemndslederens avvisningsavgjørelse av 25. september 2017 ble behandlet i nemndsmøte 23. november.

Saken ble inngående diskutert. En enstemmig nemnd kom frem til at den reiser mange vanskelige spørsmål som bør avklares ved hjelp av muntlige forklaringer og annen bevisførsel som ikke kan foretas innen rammen av nemndsbehandling.

Vedtak

Saken avvises fra nemndsbehandling.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)