

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om delvis refusjon av reisens pris på grunn av feil informasjon ved bestilling og dårlig reiselederservice.

### Dato

07.10.2014

### Saksnummer

60/14P

### Tjenesteyter

Hvitserk

### Saken gjelder:

Krav om delvis refusjon av reisens pris på grunn av feil informasjon ved bestilling og dårlig reiselederservice.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med Hvitserk til Uganda med avreise 03.02.14.

Reisen var presentert i annonsen i Aftenposten som «Gorillasafari i Uganda» og skulle vare i 11 dager. Ved bestilling skulle det fylles ut et helseskjema for de over 60 år. I informasjonen på Hvitserks nettsider sto det at turen passer for alle, men det er en fordel å være i vanlig god form. Klager fortalte Hvitserks salgsrepresentant at hun var feiloperert i 2011 og derfor ødelagt for livet og avhengig av krykke. Hun forhørte seg nøye om hun da ville kunne klare turen.

Hun fikk flere forsikringer om at det skulle gå helt fint og klager bestilte reisen for seg og sin venninne.

Det er flere forhold ved reisen som klager mener berettiger til en refusjon av reisens pris. For det første er turen solgt for å vare i 11 dager, men varer kun i 10 dager. Også 10 dager er misvisende da man lander kl. 07.00 på dag 10.

Informasjonen om reisen er misvisende og direkte feil i forhold til hva klager fikk oppleve. Det var ingen naturopplevelser eller spennende dyremøter; ingen sjimpanser i Kibale, ingen røde kolobus-aper, ingen skogelefanter i Bwindi, ingen løver i området rundt Mweya.

De så fire sjimpanser i et tre og ingen andre dyr bortsett fra noen kuer.

Klager, som har vært på flere safariturer i Kenya og Tanzania, vet hvordan dyremøter arter seg og at det ikke er noen garanti for å se ville dyr i deres egne element.

Hvitserk kan imidlertid ikke markedsføre og selge reisen til en slik pris når man ser så få dyr underveis.

Reiseinformasjonen inneholder ikke et eneste ord om veistandarden som er ubeskrivelig ille. Det var svært lange kjøreetapper og det ble kjørt i høy fart hele tiden. Klager ville aldri ha kjøpt reisen hvis informasjonen om veiene hadde vært gitt.

Videre var reiseinformasjonen om vekslmuligheter, minibanker og lokal valuta misvisende. Dette medførte problemer for klager som ikke fikk noen forståelse eller hjelp av reiselederen. Reiselederens manglende vilje til å hjelpe og støtte klager viste seg spesielt da hun slo kneet under et fall og etter hvert fikk infeksjon i såret.

Klager ble dårligere og dårligere de neste 2-3 dagene og til slutt kunne ikke reiselederen ignorere klager lenger, men måtte følge henne til en sykepleier for å få stelt såret. De påfølgende dagene følte klager at reiselederen var lite hjelpsom og ga henne ingen oppmerksomhet. Da klager en dag var for syk til å spise middag med de andre, kom han til rommet hennes og ville inn for å snakke med henne.

Han ignorerte klagers protester da hun ikke ville at han skulle komme inn på rommet hennes. Han kom helt bort til sengen der hun lå og innenfor myggnettingen.

Hun fikk så beskjed om at hun kunne bli sendt til Entebbe neste morgen og så vente ved gjestehuset til resten av gruppen kom. Han sa at klager måtte huske på at hun ødela for resten av gruppen.

Reiselederen gjorde ingenting for å hjelpe klager da hun skulle kontakte reiseforsikringsselskapet sitt og da hun trengte hjelp med å kjøpe oppgradering til Business Class for flyreisen hjem.

Klager krever delvis refusjon av reisens pris for seg og sin venninne på grunn av manglende og feilaktig informasjon om vesentlig forhold ved reisen, samt uakseptabel oppførsel og manglende hjelp fra reiselederens side.

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

Etter Hvitserks oppfatning, har de formidlet et riktig inntrykk av hva man kan forvente på turen i Uganda. Dette gjelder i forhold til informasjonen som er gitt på Hvitserks nettsider, i deres annonse i Aftenposten og i deres telefonkontakt med klager.

Klager har ikke tilgang til internett, så mye av kommunikasjonen har foregått pr. telefon. Klager fikk tilsendt utskrift av informasjonen som ligger på Hvitserks nettsider i god tid før avreise.

Alle tilbakemeldingene Hvitserk har fått fra øvrige gjester i etterkant av denne turen er positive. Dag for dag programmet kommer tydelig frem i informasjonen på nettsidene.

Der står det også at man er tilbake i Norge tidlig på morgenen dag 11.

Hvitserk gir aldri noen garantier for dyremøtene og dyrelivet på en safari.

Klagers oppfatning av naturopplevelsene og dyremøtene på denne turen samsvarer dårlig med tilbakemeldingen Hvitserk har fått fra reiselederen og øvrige gjester. Reiselederen som var med er en av Hvitserks mest erfarne og kunnskapsrike reiseledere.

Hvitserk fikk i fjor tilbakemelding av noen av gjestene på at en av transportetappene ble noe lang med bil. Det er den eneste klagen Hvitserk har fått på veiene og transporten i Uganda. Fra og med i år benyttes det fly på den aktuelle transportetappen.

Underveis var det muligheter for å ta ut penger i minibanker og informasjonen som er gitt rundt lokal valuta etc. anses ikke å ha vært mangelfull.

Klager sa også til reiseleder underveis at hennes venninne hadde penger, så det var ikke noe problem.

Informasjonen rundt vandring i ulendt terreng, hjelp til bæring av turproviant/klær, tiden man må regne med osv, er godt beskrevet i reiseinformasjonen på nettsidene.

Det var ikke mulig å endre klagers flybillett til businessklasse-billett.

Dette fikk klager beskjed om før avreise.

Det er noe uklart hvilken kompensasjon klager mener hun har krav på til seg selv og sitt reisefølge. Hvitserk mener det ikke forelå mangler ved informasjonen som er gitt i forkant av reisen eller på selve reisen som berettiger til kompensasjon, men basert på det faktum at klager har hatt en dårlig opplevelse er Hvitserk villig til å tilby kr 1.000 pr. person i kompensasjon.

#### **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.

Det er opplyst at klageren ikke selv bruker internett. Hun bestilte reisen over telefon og fikk på forhånd tilsendt utskrift av internettsidene med detaljert informasjon om turen. Hun har klaget over en rekke forhold, blant annet at turen var for strabasiøs for henne. Det var lange kjøreturer på dårlige veier.

Klageren ville ikke ha bestilt turen hvis hun hadde visst dette. Reiselederen var svært lite hjelpsom, og klageren, som falt og slo seg, fikk dårlig hjelp da hun måtte til helsepersonell for å rense såret. Det var svært lite dyr å se på turen.

Klageren hadde på forhånd sagt fra til selgeren om at hun brukte krykke og hadde fått forsikring om at turen ikke krevde god fysisk form. Det var videre problemer med pengeveksling. Klageren fikk lite hjelp da hun ønsket å oppgradere hjemreisebilletten. Reisen varte for øvrig ikke i 11 dager, men i 10 dager da hjemkomst var tidlig på morgenen på dag 11.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har gjennomgått det vedlagte programmet for turen. Når det gjelder fysisk vanskelighetsgrad er det opplyst at turen passer for alle, men at det er en fordel om man er i rimelig god fysisk form. Etter nemndas syn er det den enkelte som selv må avgjøre om helsetilstanden tilsier at man kan delta på en slik tur. Sporing av dyr medfører at man med nødvendighet må være i stand til å bevege seg i terrenget. Det er opplyst at det

kan bli en del vandring i ulendt terreng. At det ble sett få ville dyr i løpet av turen er ingen mangel i pakkereiselovens forstand.

Det fremgår videre av programmet at det er 4 - 5 timer lange kjøreturer.

Etter nemndas vurdering bør en turist som er interessert i en så spesiell reise som dette, ha satt seg inn i veistandard etc. på afrikanske veier. Det anbefales i programmet at man som forberedelse til turen leser seg opp på Ugandas historie, kultur og natur. Standarden fremgår for øvrig i de fleste programmer fra Afrika som vises på norsk tv.

I programmet fremgår det at pengeveksling og minibankuttak må foretas i Kampala. Hvis man ikke reiser ut fra Norge sammen med de øvrige reisende har man selv et ansvar for å orientere seg om hvor pengeveksling etc. kan foregå.

Det fremgår av programmet at ikke alle utgifter er inkludert i reisens pris og at man følgelig må være forberedt på å betale for en del tjenester underveis.

Når det gjelder hjelp av reiselederen, er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om den var dårligere enn det som kan forventes når vedkommende også hadde ansvar for en rekke andre turister. Det har ikke innkommet andre klager til nemnda på turen, reiselederen og opplegget.

At turen avsluttes om morgenen den 11. dagen fremgår av programmet og kan ikke anses for å være en mangel.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at de fleste av de klagepunkter som er påberopt er av en slik karakter at klageren burde ha forventet at forholdene var slik de viste seg å være.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon ut over de kr 1.000 pr. person som reisearrangøren har tilbudt seg å tilbakebetale.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*