

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da skituren ble avlyst grunnet dårlig vær og klager ikke ønsket å delta på alternativ tur.

### Dato

31.08.2023

### Saksnummer

2023-01774

### Tjenesteytere

Breogfjell AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder skitur for fire personer "Høgruta i Jotunheimen" som blant annet inkluderte overnatting, måltider og skiguide i perioden 11.04.2023 - 16.04.2023. Totalpris 54 340 kroner.

På grunn av veldig dårlig vær kunne den bestilte turen eller deres alternative rute ikke gjennomføres. Klager ble informert om en annen alternativ rute med aktivitet, som utgjorde en stor og vesentlig endring i turprogrammet. Da dette arrangementet ikke var i nærheten av det klager hadde betalt for, valgte de å ikke reise på denne turen. Klager mener skituren burde blitt avlyst.

Klager skriver at det ikke var noen tvil om at værmeldingen nødvendiggjorde endringer i det opprinnelige turprogrammet "Høgruta i Jotunheimen" hvor blant annet følgende fremgikk av Breogfjells informasjon: "Hver dag byr på minst en 2000-meter topp, så turen krever at deltagerne har god form og gode skiferdigheter, samt at det er sikt og stabile snøforhold. Turen starter med oppmøte på Gjendesheim på kvelden før første tur dag. Første dag går fra Gjendesheim til Memurubu over Besshø. Andre dag går fra Memurubu over Surtingsui til Glitterheim. Tredje dag over Norges nest høyeste fjell Glitterheim til Spiterstulen. Fjerde dag kan by på muligheter for selveste Galdhøpiggen og Bukkeholstind før vi ender opp på Leirvassbu. Femte og siste dagen går vi fra Leirvassbu via Storebjørn til Sognefjellsveien. Vi bor på flotte hytter, hvor det blir servert tre retters middag og frukost hvor vi også smører matpakke."

Videre fremgår: "Alternativer Dersom vær, snøforhold eller deltageres forutsetninger tilsier det, kan man på alle dagsetappene velge å gå hele eller deler av etappen langs kvistet løype i dalene, eller via andre lettere ruter.

Klager mottok e-post fra skiguiden den 10. april 2023 kl. 18:36, dagen før de skulle møtes som blant annet inneholdt følgende:

"Varselet for de neste tre dagene er snø og vind. Det kan være opptil 50 cm og temperaturene vil være varm og vinden vil være lav - middels i starten, noe vi vet er best på å bygge "storm slabs" i motsetning til sterk vind eller kuling.

Disse forholdene vil garantert øke skredfarevurderingen. Det har allerede gått til 3 i dag og jeg ser for meg at det vil gå 4. Når vi har disse forholdene i fjellet spesielt med lav sikt må vi planlegge å holde oss unna skredterreng. Hvilket betyr ikke tilstøtende til eller under eller i skråninger større enn midten av 20 grader.

Derfor kan vi umulig gå på ski Hogruta som angitt i den opprinnelige reiseruten. Når turen hovedsakelig går over skredterreng

Derfor har vi bestemt oss for fortsatt å møtes på Gjendesheim og å bli to netter der for å starte turen. Det er noe fint lavvinkelterreng over Besheimhytta som ikke er i snøskredterreng. Forutsatt at luftfuktigheten ikke er for høy, kan vi finne gode skiturer der. Så vi skal gå på ski der onsdag og tilbringe onsdag kveld der.

Avhengig av vær og forhold kan vi gå på ski en annen dag der før vi kjører eller taxi til Spiterstulen. Det er et par lavvinklede områder som med nedstigningssikt kan være bra skiforhold. Vi må se på værmeldingen, det er et håp om at det blir bedre i løpet av helgen.

Hvis vi ikke kan gå på ski fra Spiterstulen til Leirvassbu på grunn av vind eller kraftig storm (som kan gjøres via fjellskiruta og holde oss unna skredterreng) kan vi taxi til Leirvassbu. Fra Leirvassbu er det noen gode alternativer hvis vi får bedre sikt senere for å avslutte tur."

Klager har anført at dette arrangementet ikke var i nærheten av det klager hadde betalt for. Breogfjell skriver i presentasjonen av Høgruta at «Flere av dagsetappene krever god sikt og stabile snøforhold for å kunne gjennomføres. Alternativet da er kvistet løype i dalene. Vi vil derfor sterkt anbefale lett alpint turutstyr.»

Meteorologene meldte betydelig nedbør i form av regn og snø, med vindstyrke opp til 20 m/sek. Det betød at det ei heller var aktuelt å gå kvistet løype i dalene som skissert over. Kombinasjonen av nedbør og sterk vind gjorde at flere fjelloverganger var stengt, Memurubu måtte lukke på grunn av problemer med overflatevann. Det sier seg selv at under slike forhold har man svært begrensede muligheter til å ferdes i fjellet. På bakgrunn av overnevnte mener klager at denne turen skulle vært avlyst.

Klager har anført at turen kommer inn under pakkereiseloven, som omfatter arrangementer som blant annet består av disse 2 elementer: innkvartering og turisttjenester (utflukter, sportsbegivenheter). Her står det at "deltakere har rett til å avbestille reisen hvis det oppstår ekstraordinære omstendigheter i umiddelbar nærhet av reisemålet uten å betale gebyr. De ekstraordinære omstendighetene må påvirke gjennomføringen av reisen/turen i vesentlig grad." Arrangøren har også rett til å avlyse eller endre turen.: "Arrangøren kan bare endre andre avtalevilkår hvis det er tatt

forbehold om det, og endringen må regnes som uvesentlig. Ved vesentlige endringer har deltakere rett til å avlyse og få refundert pakkereisen uten å betale et gebyr."

Klager mener at den turen Breogfjell tilbød, er så langt fra Høgruta Jotunheimen at det absolutt kommer inn under vesentlige endringer. Paragraf 28 i lov om pakkereiser og reisegaranti: "Dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres.... skal arrangøren tilby alternative reisetjenester. Den reisende kan bare avvise de foreslåtte alternative reisetjenestene dersom de ikke er sammenlignbare."

Klager mener de to turene ikke er sammenlignbare og krever det innbetalte beløpet refundert.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris på totalt 54 340 kroner. Klager betalte 13 585 kroner per person (depositum 8 225 + restbeløp 5 360 kroner). Per 22.05.2023 skriver klager at de ikke har betalt restbeløpet på 5 360 per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Breogfjell AS har vist til sitt brev til klager den 27.04.2023 hvor følgende fremgår:

"Ved flerdagers turer er værmeldingen lengre frem i tid usikker og mye kan skje i løpet av et arrangement. Det er sjelden Høgruta Jotunheimen må avlyses på grunn av vær. Siden overnatting er inne på hytter og det finnes mange alternative ruter og mulighet for skikjøring og fine opplevelser i fjellet streber vi alltid etter å gjennomføre tur.

Vi mener at været som var meldt ikke er en ekstraordinær omstendighet og påstår at det ikke gir dere rett til å avbestille turen uten gebyr. Ifølge Forbrukerrådet er eksempler på ekstraordinære omstendigheter; naturkatastrofer, politisk ustabilitet, omfattende streik, konflikt/krig eller terrortrusler. Jotunheimen er et høyfjellsområde der en kan forvente vær av ulike slag. Ved dette tilfellet var værmeldingen mye snø og vind i starten av uken med mulighet til bedre utsikter mot helgen. Snøskredvarslingen for regionen viste faregrad 3 og holdt seg på 3 de tre første dagene av turen og sank til 2 de to siste dagene.

Selv om dere valgte å ikke bli med, ble turen deres gjennomført med guiden og de to resterende deltakerne. De gjennomførte turen ganske likt det alternativet vi tilbød. Dag 1 ble det kjørt 1200 hm skikjøring i nysnø i trygt terreng ved Bessheim samt gjennomført redningsøvelse. Dag 2 prøvde gruppen seg på en kort skitur og ble siden kjørt til Spiterstulen. Dag 3 ble det gått stikka løypa til Leirvassbu. Dag 4 gjennomførte gruppen tur til toppen av fjellet Kyrkja med utgangspunkt Leirvassbu. Dag 5 gikk gruppen Leirvassbu-Stetind - Storbrean til parkeringen og fikk 1300 hm skikjøring i urørt snø og sol. En annen aktør gjennomførte også Høgruta Jotunheimen med gjester i samme tidsrom."

For tre av hyttene ble Breogfjell nødt til å betale full pris fordi de ble kansellert så tett innpå og for de to resterende ble gebyret på 50 %. Breogfjell har tilbudt klager en prisreduksjon på 2 865 per person som tilsvarer 50 % for alle overnattinger og mat på hyttene. Videre kan Breogfjell tilby klager en rabatt på 20 % hvis klager bestiller turen Høgruta Jotunheimen med Breogfjell i 2024.

Den 27.04.2023 skriver Breogfjell at klager har betalt depositumet på 8 225 kroner per person. Ifølge avtalen er klager betalingskyldige for arrangementets fulle pris, altså resterende 8 225 per person. Breogfjell trekker 2 865 fra resterende beløp og klager har fått tilsendt faktura på restbeløpet på 5 360 kroner per person.

Under Breogfjells vilkår for deltagelse og påmelding under lenken <https://breogfjell.no/vilkar/> fremgår følgende:

"6.2. Dårlig vær eller forhold

Ved dårlig vær eller dårlige forhold på aktuelle ruter kan Breogfjell måtte endre arrangementet. Breogfjell plikter da å etterstrebe at endringen gir minst mulig ulempe for deltageren(ne). Breogfjell vil i slike tilfeller tilby deltageren(ne) et alternativt arrangement i samme tidsrom. Deltageren(ne) betaler da for det arrangementet som blir gjennomført.

Om Breogfjell ikke kan tilby et alternativt arrangement har deltageren(ne) rett til å få refundert hele arrangementets kostnader."

Breogfjell skriver at de har tilbudt klager refusjon ut over det de er forpliktet til i sine vilkår, siden Breogfjell fikk redusert noen av sine utgifter knyttet til overnatting. Videre mener Breogfjell at det ikke vil la seg gjøre å selge turer og kurs i fjellet i Norge dersom kundene skal få igjen pengene om vær og forhold gjør at man ikke får gjennomført den opprinnelige planlagte turen. Klager fikk tilbud om alternativ tur, i tråd med Breogfjells vilkår.

Breogfjell kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Breogfjell AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder skitur for fire personer "Høgruta i Jotunheimen" som blant annet inkluderte overnatting, måltider og skiguide i perioden 11.04.2023 - 16.04.2023. Totalpris 54 340 kroner.

På grunn av veldig dårlig vær kunne den bestilte turen eller deres alternative rute ikke gjennomføres. Klager ble informert om en annen alternativ rute med aktivitet. Klager mente endringen utgjorde en vesentlig endring i turprogrammet. Klager avlyste derfor turen. Klagers krav: Refusjon av reisens pris på totalt 54 340 kroner.

Etter nemndas vurdering utgjør endringen fra den opprinnelige reisen til den leverte reisen en endring av vesentlig grad. Nemnda har i denne vurderingen vektlagt forskjellen på den solgte og den reelle reisen. Klager kjøpte "Høgruta Jotunheimen - en klassiker som går over flere topper og breer - sju 2000-metertopper og åtte breer". Reisen som ble levert utgjør et avvik i vesentlig grad fra hva klager kjøpte. Det følger av pakkereiseloven §20 at klager da kan avbestille pakkereisen uten å betale gebyr. Dette også selv om Breogfjell har tatt forbehold om vær og mulige endringer grunnet dette. Nemnda anbefaler derfor at Breogfjell refunderer reisens totale kostnad og at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)