

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0044

afsagt den 21. november 2013

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(1 pers.)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Nepal - "Island Peak bestigning og Ama Dablam Base Camp". 12.11.-1.12.2012.	
<b>PRIS</b>	I alt 21.115 kr. (ekskl. kortgebyr)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. turens videre sikkerhedsmæssige afvikling efter den danske rejseleder kom til skade og tog gruppens eneste satellittelefon med sig samt utilfredsstillende information. Utilfredsstillende tilrettelæggelse, idet der på turen manglede et fornødent antal turledere og guider til forsvarligt at varetage sikkerheden, herunder navnlig under bestigningen af Island Peak.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation 8.500 kr. svarende til tilbagebetaling af op mod 50% af rejsens pris, ca. 10.000 kr.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen betalt klageren en kompensation på 1.500 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	20. februar 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren samt renter fra den 8. februar 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. maj 2012 på bureauets hjemmeside en rejse ”Island Peak bestigning og Ama Dablam Base Camp”, Nepal, for 1 person for perioden fra mandag den 12. november til lørdag den 1. december 2012 med indkvartering på hotel i Kathmandu og i tehuse og telte i bjergene. Med pension og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende pga. turens videre sikkerhedsmæssige afvikling efter den danske rejseleder kom til skade og tog gruppens eneste satellittelefon med sig samt utilfredsstillende information.

Klageren gør endvidere gældende, at tilrettelæggelsen var utilfredsstillende navnlig pga., at der på turen manglede et fornødent antal turledere og guider til forsvarligt at varetage sikkerheden, herunder navnlig under bestigningen af Island Peak.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

20 dages trek og bestigning til hjertet af det højalpine Himalaya. En tur som byder på trekking og bestigning i absolut verdensklasse. Højdepunktet er en fantastisk bestigning af Island Peak på 6.189 m. Udover dette besøger vi Ama Dablam Base Camp og under vores seriøse træning bestiger vi Chukhung Ri på 5.546 m., hvilket udgør store oplevelser og små højdepunkter i sig selv. Vi kommer helt tæt på verdens højeste bjerge og opnår enestående panorama-vue af horisonten - Mount Everest på 8.850 m, Lhotse’s dramatiske sydvæg (8.400 m), det smukke og stejle Ama Dablam og mange mange flere. Bærere og yakokser sørger for vores bagage-transport, så vores fokus kan ligge på bjergene. Stemningen fra bjergene og ekspeditionslivet bliver hurtig en stor del af vores tur - vi sover i tehuse på trekket ind til Ama Dablam og i telte på selve bestigningen af Island Peak.

...

Dag 10. Island Peak Base Camp 5.100m – Træning til bestigningen

Det er nu dagen, hvor vi starter på bestigningen af Island Peak. Vi følger de næste 3-4 timer floden Imja Khola til Island Peak Base Camp, der ligger i omkring 5.100 m. og er omgivet af det mægtige højalpine landskab. De store gletschere og Lhotse’s imponerende sydvæg kan få følelsen af storhed og det sande Himalaya frem i enhver. Vejen stiger let mod Base Camp, og vel fremme i lejren kan vi nu hvile og gøre os klar til vores første nat i telt for foden af ”vores” bjerg – Island Peak. Her vil vi også grundigt træne de færdigheder vi får brug for på bjerget og under selve bestigningen.

...

Dag 11. Bestigning af Island Peak 6.189 m

Det er nu vi skal finde viljen, modet og kræfterne frem – det næste døgn får vi testet vores evner som bjergbestigere. Vi starter tidligt og bevæger os op ad morænen og videre til High Camp i 5.700 m. Sporet stiger stejlt og landskabet åbner sig omkring os. Vi finder vores camp på kanten af den store hængegletscher. En perfekt og utrolig smuk lejr, som også er et optimalt udgangspunkt for vores bestigning. Omkring midnat starter turen mod toppen! Foran os har vi en opstigning igennem et klippeparti med lettere scrambling (let klatring uden sele, red.), hvorefter vi når den øvre del af klippebåndet og gletscheren. Herfra går det videre over

et gletscher område, hvor vi begynder at gå i reb. Ruten fortsætter op til foden af en ca. 70 meter høj is og snevæg, som danner vejen op til den ofte vindblæste og let eksponerede, men også fantastiske smukke topgrat. Herfra følger vi graten de sidste meter op til selve toppen af Island Peak i 6.189 m. Følelsen af at stå på toppen er ubeskrivelig og fabelagtig ..... og en oplevelse for livet. Udsigten er enestående – hele vejen rundt står verdens højeste bjerge... og her står du...

Trætte og mætte af indtryk når vi tilbage til Base Camp sidst på eftermiddagen, hvor vores kok venter med mad og drikke.

...

Dag 12-13. Ekstra dag til bestigning af Island Peak

Vi har afsat hele to ekstra dage til bestigningen i tilfælde af dårligt vejr og/eller til den nødvendige træning inden selve bestigningen. Disse dage tilbringes i Base Camp til akklimatisering, afslapning og klargøring i almindelighed.

...

Turen ledes af en dansktalende turlleder og bjergbestiger og et erfarent og hjælpsomt lokalt team. Det lokale team består af bærere, assistentguider og en sidarguide.

Bærerne bærer bagagen for to deltagere. Således bærer de maksimalt på 24 kg i alt. Assistentguiderne vandrer sammen med gruppen. De hjælper også til i tehusene, og generelt går de til hånd med adskillige ting og opgaver. Endeligt er der den såkaldt sirdarguide. Han er en slags chefguide for bærere og assistentguiderne. Den nepalesiske sidarguide og turllederen sikrer sammen opretholdelse af professionelt lederskab turen igennem. Vi samarbejder med den samme lokale trekking operatør i Kathmandu på 20. år, og vi efterlever naturligvis de gældende regler for bærere m.v.

...

Forbehold for ændringer

En bjerg- og bestigningstur af denne karakter kan indebære ændringer. Det kan være på grund af én eller flere deltageres højdesyge eller anden form for sygdom. Det kan også være pga. vejret, som spiller en helt afgørende rolle for, om tingene kan lykkes. Dette må hver enkel deltager naturligvis være indstillet på inden afrejse.

Hvad kræves der for at bestige Island Peak?

Turen varer 20 dage - heraf 14 vandredage samt 3-4 bestignings dage, alle med dagturs rygsæk. Selve bestigningen og topforsøget er en grad 5. Klatreefaring er ikke nødvendig, dog er det er en ægte højdeekspedition, der kræver, at man har forberedt sig grundigt hjemmefra, da det er nødvendigt at være udholdende og i god fysisk form, samt være mentalt motiveret for at kunne bestige toppen. For at kunne få fuldt udbytte af turen er erfaring fra anden trekking/bestigning en fordel. Det kunne være egne ture i Alperne eller bestigning af f.eks. Kilimanjaro, Cotopaxi, Mt. Elbrus, Mt. Aconcagua, hvis dette ikke er tilfældes kræver det som minimum en virkelig god fysisk form. Bjerget er ikke teknisk svært at bestige, men det er nødvendigt med bl.a. reb, isøkse og crampons, da vi skal passere flere gletscherspalter, ligesom ruten flere steder er stejl og eksponeret. De tekniske detaljer forud for bestigningen, vil vi lære i dagene op til bestigningen. Man kommer relativt hurtigt op i den tynde luft, hvilket påvirker ens koordination og opfattelsesevne. Vort akklimatiseringsprogram, hvor vi gradvis tilvænner kroppen til højden, hører til blandt de bedste og samtidig deltager en meget erfaren bjergbestiger og turlleder. Dette er en afgørende faktor for vores store succes, men man bevæger sig ikke "helt ustraffet" op i over 6.000 m, og enkelte deltagere bliver måske nødt til at opgive at nå selve toppen af Island Peak.

Det er turlederen, i samråd med vore bjergguider, der har det sidste ord i den endelige beslutning - højdesyge er kun farlig, hvis man forsøger at ignorere den. Vores turleder og vores lokale partner har stor ekspertise i at få så mange på toppen som muligt. En grundig gennemgang af, hvordan man færdes og forholder sig i stor højde, samt øvelser, hvor vi øver de nødvendige teknikker, som vi skal bruge på vores bestigning, gør at hele holdet ofte kommer på toppen.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. december 2012 til det indklagede bureau, og gør gældende:

” ...

1) Der står ikke noe om det i beskrivelsen av turen på B's hjemmesider, og vi ble ikke på noe tidspunkt i fellesskap informert om, at R som eneste turleder, IKKE hadde lov til å ha ansvaret for så mange turdeltagere alene i Nepal, såkalt ”climbing permit”. Dette ble løst ved at en annen turdeltager, skrev under på ansvaret for 4 av deltagerne, bl.a. undertegnede, som ikke fikk forståelse av dette før turen var over og vi var tilbake på hotellet i Kathmandu. Dette er ikke akseptabelt. Vi var en stor gruppe på 15 amatørklatrere, og der nå i etterkant at det ikke var forsvarlig å ha kun en dansktalende reiseleder med det fulle ansvar. B er den profesjonelle part, og burde med sin erfaring forutsette at denne turen krevde to reiseledere.

2) Reiselederen skadet sin fot i BC, det kan man selvfølgelig ikke gardere seg mot, men han gjorde en stor feil ved å ta med seg vår eneste satelitt telefon. I tillegg ga han få beskjeder om opplegget videre, det var også misforståelser/uklarheter om det skulle komme ny reiseleder, evt nye sherpaer, for å hjelpe oss. Uten Reiselederen (og satelitt telefon) tilstedet endret gruppedynamikken seg, og mange ble usikre. Sherpaene gjorde sitt beste, men de er ikke utdannet ledere, og kommunikasjonen ble meget overfladisk pga manglende engelsk kunnskaper. B bør lage en retningslinje/nødprosedyre, som både reiseleder og sherpaer kjenner til, slik at alle vet hva som bør gjøres, og hvilke beslutninger som må tas, i en nødsituasjon.

...

4) Det var kun 3 guider til våres toppforsøk med 8 gjester. 1 guide mindre da en gjest valgte å gå ned, helt normalt og må forventes. Det vil si 2 guider til 7 gjester, som alle var nye med alpin klatring, juma, fixed reb, absail. Dette opplevdes som uforsvarlig - av de som ikke valgte å forsøke, men også av flere som valgte å bestige toppen. I B's beskrivelse av turen på nettsiden, står det at klatreerfaring IKKE er påkrevd, men ønskelig. Få av oss hadde klatreerfaring, og når B arrangerer denne type bestigning, er det vesentlig at det er nok guider og sherpaer tilgjengelig for en sikker bestigning.

Vi som valgte å avbryte turen ved basecamp eller highcamp, gjorde det først og fremst av sikkerhetsmessige årsaker. Vi er veldig klar over at en slik type tur innebærer en viss risiko, og at normal statistikk er at ikke alle kommer opp, men vi forventet at det ville være av personlige årsaker som f.eks høydesyke eller fysisk utmattelse, ikke på bakgrunn av svikt fra reisearrangørens side.

Vi sitter igjen med opplevelsen av at B ikke har ivaretatt sikkerheten på denne turen, og vi var uten rutinert dansk turleder i 5 dager. Etter dette fikk vi erstattet Reiselederen med R2 – en flott person og flink guide, men som aldri har vært i Nepal før.

...”

I brev af 8. januar 2013 til bureauet har klageren endvidere gjort gældende bl.a.:

”...

1) Det kan godt være, at det i Nepal er normalt å løse korrekt antall deltagere per Climbing Permit ved å bruke en tilfeldig deltagers navn, men det kan man jo godt informere om ved starten av rejsen. Man kan jo videre tenke seg at det er en grunn til hvorfor en guide ikke skal ha ansvaret for mer enn 10 gjester.

...

2) Det er likegyldig om det å ha med satelitt telefon, er et krav fra myndighetene. Realiteten er at telefonen *var* med, og utgjorde en vesentlig del av sikkerhetsaspektet for gjestene. Jeg personlig ringte B før avreise for å høre om satelitt telefon ville medbringes, da det var viktig for meg. Skaden til Rejselederen viste jo også nytten av å ha denne telefonen med. Videre mener vi at, selv om Island Peak er en hyppig besøkt topp, kan man ikke stole på at det er andre ekspedisjoner i BC. Det bliver ren gjetting, og er ikke et godt argument for å ikke behøve andre sikkerhetstiltak. Vi var i området på slutten av sesongen, og Rejselederen sa selv underveis, at han ikke var sikker på om det ville være andre ekspedisjoner i BC. Han sa også at denne turen ble lagt så sent i sesongen, fordi det ville være en fin avslutning på den, og for å slippe så mye turister i området.

...

Vi forventer ekstra sikkerhed, trygghet og service ved å booke hos et dansk rejsebureau.

Du sier at det ikke vil la seg gjøre å lage en nødprosedyre som vil dekke alle mulige hendelser på fjellet. For oss høres det ut som at B har valgt å *ikke* forholde seg til at uheldige/potensielt farlige situasjoner kan oppstå. Dere overlater det hele og totale ansvaret til den aktuelle guide som må løse de situasjoner som oppstår, på stedet. Du sier at deres guider er vante til å håndtere slike situasjoner. Vi mener at nettopp hendelsen med Rejselederen, som er en meget erfaren og dyktig klatrer og guide, viser at selv den beste guide ikke nødvendigvis håndterer det stresset som oppstår i en nødsituasjon, og dermed kan gjøre grove feil.

Vi mener selvfølgelig ikke at det lar seg gjøre å lage en prosedyre som konkret dekker ALLE mulige situasjoner som kan oppstå på en slik ekspedisjon. Men vi forventer at et erfarent rejsebureau som B, bør ha en grunnleggende sjekklister som dekker de mest sannsynlige/banale nødsituasjoner, som kan si noe om hva som bør gjøres, og i hvilken rekkefølge.

...

Det er vanskelig for oss å forstå, HVORDAN dere kan mene at sikkerheten ble ivaretatt etter ankomst til BC!?

Vi har aldri betvilt sherpaenes klatreferdigheter, og er godt kjent med, at flere av dem har besteget Mt Everest. Vi har altså aldri betvilt de tekniske ferdighetene. Bakgrunnen for at vår usikkerhet oppstod, ligger i sherpaenes lederegenskaper og kommunikasjonsevner.

Rejselederen understreket selv flere ganger undervejs, at en sherpa ikke er en leder.

Her er noen eksempler som illustrerer usikkerheten som oppstod:

- Rejselederen forberedte oss på at vi skulle på trene på bruk av utstyret og rep etc i BC, før selve bestigningen. Dette ble gjort etter at han måtte dra. De ulike Sherpaene vi snakket med, ga oss motsatte råd om hvordan vi skulle sikre oss i repene. Noen var mer nøyaktige enn andre. For en som ikke har klatre erfaring, er det forvirrende når instruksene man får ikke stemmer overens.

- I følge Rejselederen og turplanen hadde vi flere dager til rådighet i BC, slik at om vi ville

trengte noen ekstra dager, f.eks til mer trening, kunne vi bruke det. På kvelden første dag i BC, etter at Rejselederen hadde reist, var vi samlet som gruppe, og snakket om når bestigningen ville starte. Sherpa sa først at han ville starte turen neste dag til high camp, begrunnelsen var "because there is a slight weather change". Et godt argument for å starte så raskt som mulig. Men da vi etter litt spurte om muligheten for å vente en dag til, pga mer tid til akklimatisering og trening, sa han: "We can also wait one day, you can decide".

- I beskrivelsen av turen på nettet, står det at turleder, sammen med guidene, har det siste ord i den endelige beslutning om hvem som kan forsøke på selve toppbestigningen. Rejselederen fortalte også på vel opp, at han sammen med Sherpa ville vurdere formen vår. Dette elementet falt helt bort, etter vår oppfatning. Etter at Rejselederen rejste, var der ingen som gjorde en individuell vurdering av formen vår, og det virket helt opp til oss selv om det var forsvarlig å fortsette bestigningen.

- Vi ble forberedt på den klatring som skulle foregå i den nesten vertikale isveggen, og fikk vite at vi måtte bytte rep undervejs. Vi spurte om det ville være en sherpa tilstedet ved hvert repbytte, og fikk ja til svar. Men de som fullførte bestigningen fortalte at de stod helt alene ved disse overgangene, det var kun en sherpa ved bunnen av, og en ved toppen av repet.

- Etter at Rejselederen hadde skadet seg, og hadde vært i kontakt med B, sa han at det muligens ville komme en annen, kvinnelig dansk turleder, som var i Kathmandu. Videre beskjed fikk vi ikke, og det er jo litt uheldig å nevne dette før det var helt avklart med B.

Det er vanskelig å gjengi enhver situasjon/samtale i BC, som gjorde at usikkerheten vår økte. Men det er ingen tvil om at etter at Rejselederen forlot vår ekspedisjon med satelitt telefonen, endret rammene rundt bestigningen seg helt. Vi er fullstendig klar over at ved en slik ekspedisjon i høyfjellet kan det skje uforutsette ting, og ingen er garantert å nå toppen, særlig fordi det er en stor risiko for bl.a. høydesyke eller dårlig vær. Vi mener allikevel at på bakgrunn av det som skjedde, ble vi frarøvet muligheten for et trygt og forsvarlig toppforsøk, og det er dette som er grunnen til at kun 7 av 15 gjester fullførte bestigningen av Island Peak. Det var kun en gjest som måtte ned fra BC pga høydesyke. Dette er muligens normal suksessstatistikk for denne type ekspedisjon, men man må se på årsakene bak tallene.

Denne ekspedisjonen er markedsført som en bestigningstur, ikke en trekkingtur. Hele poenget med å kjøpe en slik tur er nettopp den tryggheten et erfarent reisebureau kan tilby. Ellers kunne vi jo likeså godt reise avsted på egenhånd og selv ta ansvaret for sikkerheten. B kunne ikke bidra til den planlagte gjennomføringen av høydepunktet på denne turen, og derfor mener vi altså at det er en vesentlig mangel ved den varen vi har betalt for. Dette strekker seg altså utover de 5 dagene vi manglet dansk turleder.

...”

I klageskemaets pkt. 4. Klagen – Hvilke forhold ved reisen klager du over? – har klageren yderligere anført bl.a.:

”...

4) På bakgrunn av de nevnte punktene klager jeg altså over manglende sikkerhet på turens mest kritiske punkt, samt at jeg ble frarøvet muligheten for en trygg toppbestigning, noe som var turens høydepunkt.

...”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 1.500 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere 8.500 kr. i kompensation med svarende til tilbagebetaling af op mod halvdelen af rejsens pris, dvs. 10.000 kr.

I brev af 19. december 2012 til klageren gør bureauet gældende bl.a.:

” ...

1) Myndighederne i Nepal har i år sat antallet af deltagere på en Climbing Permit ned til 10 personer. Derfor skal en gruppe af vores størrelse have 2 climbing permits. Det foregår på den måde, at myndighederne skriver navnene ned fra en ende af, og de der tilfældigvis står øverst kommer på som leder. Det er en ren proforma-sag, og intet at gøre med hvem der har ansvaret på bjerget. Vi er således ikke enige i, at denne tur kræver 2 turledere.

2) Satellittelefonen har vi med som en ekstra sikkerhed, det er ikke noget krav fra myndigheder. Da Island Peak ikke er en afsidesliggende base camp og der altid er mennesker i Base Campen, er det ikke alle ekspeditioner der medbringer en satellittelefon. Det er svært at lave en nødprocedure der dækker alle mulige hændelser på bjerget. Alle på denne type ekspeditioner har prøvet at tingene ændrer sig pludseligt, og er derfor vant til at håndtere denne slags situationer. Endvidere er alle grupper forskellige, så jeg tror ikke at det kan lade sig gøre at lave generelle procedurer der vil virke i alle tilfælde.

...

4) Denne ratio med 3 guider til 8 gæster er helt normal, også med deltagere uden bjergerfaring.

Vi mener således ikke at sikkerheden på turen har fejlet noget. Det er selvfølgelig meget beklageligt at Rejselederen er nødt til at tage ned, men den lokale leder; Sherpa, er vant til at håndtere internationale grupper på egen hånd. Han har mere end 50 bestigninger i Himalaya herunder 5 af Mount Everest, så hans erfaring fejler ikke noget.

...”

Bureauet gør i brev af 6. marts 2013 til Ankenævnet yderligere gældende:

” ...

1) Da vi fik beskeden om, at Rejselederen var kommet til skade, undersøgte vi straks alle mulige scenarier, for at håndtere situationen. Et af disse scenarier var at få en turleder der på det tidspunkt rejste privat rundt i Nepal ud til gruppen. Det kunne desværre ikke lade sig gøre. Da gruppen befinder sig i over 5.000 meters højde, er det ikke forsvarligt at flyve en ny turleder direkte ud til gruppen, da vedkommende i så fald ville have en ekstrem høj risiko for at blive ramt af højdesyge. Derfor fløj vi den nærmeste ledige turleder (der befandt sig i Vietnam) ud til Nepal, hvorefter han gik gruppen i møde. Vi kunne således ikke have fået en turleder ud til gruppen hurtigere.

Det havde givetvis været bedre at vores turleder ikke havde fortalt om de “mellemregninger” vi arbejdede med, men vi mener ikke at det har forringet sikkerheden, da den endelige løsning blev klart meldt ud. Det er beklageligt at Rejselederen tog satellit-telefonen med sig, men da der ikke er krav om at medbringe en satellit telefon, mener vi ikke det er essentielt for

sikkerheden på turen. Vi kan hverken be- eller afkræfte at klager har forhørt sig angående satellittelefon inden afrejse. Det er svært for os at forholde os til den kommunikation der var i gruppen, i de dage de var uden dansk turlleder, da en sådan oplevelse altid vil være subjektiv. Vi gør opmærksom på, at lederen af det lokale team (sirdar) har stor erfaring med selv at lede internationale grupper. Desuden har han over 50 bestigninger i Nepal, herunder 5 af Mount Everest. Vi har arbejdet sammen med den lokale partner i mere end 35 år, og har i al den tid aldrig oplevet problemer med kvaliteten af de ansatte, hvad enten det er kokke, bærere eller guider.

2) Dette punkt er simpelthen ikke korrekt opfattet af klager. Der er INGEN andre turdeltagere der har haft ansvaret for andre deltagere. Det er en ren proforma-sag fra de nepalesiske myndigheders side og har udelukkende at gøre med deres måde at registrere udlændinge på. De skelner ikke mellem turledere og deltagere, men ser hele gruppen samlet, og har et begrænset antal pladser på hver permit. Dette er uafhængigt af bjergets sværhedsgrad, og kan således ikke tages til indtægt for, hvor mange gæster det er forsvarligt at være på en tur i forhold til antal turledere. Selv om vi havde haft 3 turledere med, ville der komme en tilfældig person til at stå som "leder" for en del af gruppen. Det er i øvrigt samme praksis på både Kilimanjaro og Aconcagua, hvor der også er et begrænset antal pladser på hver permit.

Vi laver og har lavet ture til ture til Mount Elbrus, Aconcagua, Kilimanjaro, Mera Peak, Stok Kangri, Cotopaxi og Huayna Potosi, og altid haft én dansk turlleder med. Afhængig af gruppestørrelsen tilpasses så antallet af lokale bærere, guide-assistenter og guider. Vi mener således at det er fuldt forsvarligt at arrangere denne tur med én dansk turlleder, hvilket også er praksis for de kollegaer vi kan sammenligne os med, både i Danmark og udlandet.

3) Vi mener at 3 guider til 8 gæster er en forsvarlig ratio på bjerget, og at det følger den normale praksis for bjerge af denne sværhedsgrad. Klager anfører at denne ratio blev opfattet som usikkert af nogle af de gæster der kom på toppen. Det er ikke noget, vi efterfølgende er blevet gjort opmærksom på fra nogen af de pågældende deltagere. At 7 af de 8 kom på toppen, må betegnes som et meget flot resultat.

...

- Det lykkedes af få 7 gæster på toppen, hvilket er et helt normalt resultat for et bjerg i den kategori. Højden og sygdomme gør tit, at det ikke er hele holdet der er i stand til at lave et topforsøg.

...

Vi anerkender naturligvis at gruppen har været uden dansktalende turlleder i 5 dage, men mener ikke at det har fået en afgørende indflydelse på sikkerheden på turen. Forringelsen har vi estimeret til 30% af dagsprisen for de pågældende dage, i alt 1.500 DKR.

..."

Klageren har i brev af 4. april 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere bl.a.:

..."

Rejselederen's skade viste at telefonen nettopp var essentiel for hans sikkerhet. Helikopter kunne bestilles og han ble hentet nesten umiddelbart. Igjen i basecamp over 5000 moh stod en gruppe uerfarne klatrere - vi hadde nylig sett vår leder bli hentet med helikopter fordi han kunne ringe med satelitt telefon. Hvis en eller flere av oss andre skulle få en akutt eller

dødelig skade, f.eks hjerneødem eller en stor blødning, da ville ikke vi ha samme mulighet til å bli hentet så raskt. Jeg mener derfor at sikkerheten selvfølgelig manglet en vesentlig del på resten av turen.

...

I tillegg vil jeg vise til svaret fra B (...) min venn fikk for litt siden, da han i en epost datert den 25.03 spurte om forhold vedrørende sikkerheten på en slik tur: "Vedr. sikkerhet, sykdom og evakuering: Turlederen medbringer en satellittelefon og desuden er telefonnettet i området rimeligt". Altså bringes den med for sikkerheten, og med en slik opplysning må man forvente at telefonen er tilgjengelig under hele ekspedisjonen. Påstanden om rimelig telefonnett i området er uten sannhet. INGEN i gruppen hadde på noe tidspunkt mobiltelefon-dekning i basecamp.

2. Lokal leder, kommunikasjon: Jeg forstår at lederen av det lokale team - sirdar - har en imponerende CV hva gjelder bestigninger. Jeg mener det er irrelevant, dessverre, hvordan han jobber som guide ellers. Akkurat på vår tur var det for dårlig og utydelig kommunikasjon, som jeg mener påvirket opplevelsen av sikkerhet.

...

Jeg viser videre til B's hjemmesider:

...

Her sier B at turlederen, sammen med guidene, har det siste ordet i hvem som kan forsøke å bestige toppen. Hvis det er slik at den turlederen som skal ta den endelige beslutningen, ikke lenger er tilstede - er det da å betrakte som like trygt og sikkert som hvis turleder er tilstede? Hvorfor er det i det hele tatt dansk turleder med? Hvis det hadde vært høydesyke som hadde forhindret meg fra å forsøke å bestige toppen - hvem var i stand til å vurdere dette? Jeg fikk ikke *ett* spørsmål om mine høydesymptomer, og det gjenspeiler ikke hva B skriver om guidenes vurdering av deltakernes forutsetninger og helsetilstand for å fortsette i høyden.

...

B sier at de ikke er blitt gjort oppmerksomme på at også av de som fullførte toppforsøket, var det flere som mente at sikkerheten ikke ble ivaretatt på denne delen av turen. Dette ble tatt opp i plenum da vi etter tilbakekomst i Kathmandu hadde evaluering på hotellet med vår nye guide. Dette må kunne anses for å være nok en glipp i B's interne rutiner for kommunikasjon,...

..."

...

## **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet legger til grunn, at klageren deltog i en gruppe af rejsende, som i fem dage pga. turlederens tilskadekomst var uden den i aftalegrundlaget forudsatte dansktalende turleder under rejsen, som indebar trekking og klatring på til tider ufremkommelige steder i Nepal, hvor det ikke kunne udelukkes, at der ville kunne opstå risikofyldte situationer.

Efter det oplyste lægger Ankenævnet endvidere til grund, at den manglende rejseleder gav anledning til berettiget usikkerhed for klageren, som var medvirkende til, at klageren valgte at afstå fra at deltage i bestigningen af Island Peak.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen vedrørende disse forhold har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.000 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.500 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ved fastsættelsen af nedslagets størrelse er navnlig henset til, at bestigningen af Island Peak er angivet som turens højdepunkt.

Der findes ikke på baggrund af det oplyste grundlag for i øvrigt at anse rejsen for behæftet med mangler vedrørende den sikkerhedsmæssige tilrettelæggelse af rejsen, herunder ikke for så vidt angår manglende satellittelefon, klatretilladelser eller antallet af turledere og guider.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

#### **b e s t e m m e s :**

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren samt renter fra den 8. februar 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand