

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag, alternativt godt tilbud på ny reise, på grunn av diverse mangler ved hotellet og arrangementet rundt undervisningen.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

213/14P

Tjenesteyter

EF Språkreiser

Saken gjelder:

Krav om prisavslag, alternativt godt tilbud på ny reise, på grunn av diverse mangler ved hotellet og arrangementet rundt undervisningen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en språkreise for sin datter til Torquay i England og hadde store forventninger til at EF Språkreiser, som anerkjent og mangeårig arrangør av språkreiser, ville være et trygt valg.

Noen dager før avreise fikk de opplyst at klagers datter skulle få bo på hotell Rainbow i Torquay. Etter å ha sett presentasjonen av hotellet på internett var gleden stor siden det var et flott hotell og ikke en kostskole med mange studenter på hvert rom. Hotellet ble imidlertid en stor skuffelse da det viste seg å være vannskader og lekkasjer på rommene, råteskader, muggsopp, elendig og manglende renhold. Klager forsøkte to ganger å ringe EF Språkreiser under datterens opphold i Torquay, men ble møtt med dårlig service og ingen oppfølging.

På rommet til klagers datter og hennes venninner var det mange maur, noe de straks klaget på i resepsjonen. Etter tre dager tok læreren affære og da ble jentene stuert inn hos andre én natt. Da de fikk tilbake det samme rommet var maurene døde - maurene og det hvite pulveret lå der fortsatt da de dro hjem. Det ble ikke skiftet på sengene mens de var der, baderommet ble ikke vasket, vannet rant ned langs veggene inne på hotellet når det regnet ute, klærne i kofferten ble fort fuktige og klamme. De fleste av studentene ble svært forkjølet med feber og alle gikk og hostet. Klagers datter var sengeliggende i to dager og var fortsatt forkjølet da hun kom hjem.

De var 17 elever i klassen og delvis 2 lærere som ble stuert inn på et ca. 15 kvm stort klasserom. Her ble fryktelig varmt når det var varmt ute og fryktelig dårlig luft når så mange satt våte og hostet.

Det var ensformig og usunn mat som ble servert og kun tre måltider om dagen. Etter en forsinket retur fra en utflukt gikk de glipp av et måltid. Det skulle være muligheter til å vaske klær, men de ble henvist til et vaskeri som lå 15 minutter gange fra hotellet til en kostnad på 15 pund. Vaskeriet stengte kl. 16 og skolen sluttet kl. 17, så denne løsningen fungerte ikke og de måtte vaske klær i for hånd i vasken på badet. Klager mener at informasjonen og instruksene de fikk angående hva som skulle skje de ulike dagene i løpet av oppholdet var mangelfull og det var stadige endringer.

Klager har fått refusjon for feil med et bestilt SIM kort og en utflukt som ikke ble gjennomført i tillegg til et tilbud om prisavslag på kr 1.000. Klager krever et høyere prisavslag, alternativt godt tilbud på ny reise, på grunn av diverse mangler ved hotellet og arrangementet rund undervisningen.

EF Språkreiser har i det vesentlige anført:

EF Språkreiser har vært i kontakt med sine kollegaer på det aktuelle kurset og annet personale som har vært innblandet for på en best mulig måte å kunne nøste opp i tilbakemeldingen som er gitt fra klager.

Det er leit at klager oppfattet ansatte på kontoret som vanskelige når hun ringte den 11. og 21. juli. Det er EF Språkreisers største interesse å gi alle studenter og foreldre god service når de snakker med dem.

Dessverre har både studenter og ledere opplevd å bli forkjølet i løpet av sommerens språkreiser. Studentene har tre måltider om dagen; frokost, lunsj og middag. Både ledere og studentene får de samme måltidene. Det er leit at klagers datter følte at dette ikke var nok og at de ikke fikk mat da de kom sent tilbake fra en utflukt.

Skolen som EF Språkreiser benytter seg av i Torquay om sommeren er en skole som ellers i året benyttes av EF Academy, som er en privat internatskole. Skolen er i god stand og blir godt vedlikeholdt og størrelsen på klasserommene er ikke av en unormal størrelse.

I løpet av våren ble Sør-England dessverre rammet av mye nedbør, noe som påvirket hele infrastrukturen i området rundt Torquay, inkludert hoteller i området. Hotellet var klargjort før studentene ankom destinasjonen. Dessverre ble det oppdaget noen vannlekkasjer underveis. Alle henvendelser rundt dette ble håndtert innen rimelig tid, enten ved at lekkasjene ble reparert eller at studenter flyttet til andre rom, dersom skaden ikke kunne repareres innen rimelig tid.

EF Språkreiser har tilbudt klager kr 1.000 i prisavslag og refundert utgiftene til et SIM kort som ikke fungerte og en utflukt som ikke ble gjennomført. EF Språkreiser finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at hotellet klageren bodde på under en språkreise til England, led av mangler. Arrangøren bekrefter langt på vei at det var uakseptable forhold på hotellet, med lekkasjer etc. Det er mulig at været var dårlig, men i England regner det jevnlig til alle tider på året, så et utett hotelltak ligger utenfor det som kan aksepteres uansett værforhold. Nemnda legger videre til grunn klagerens fremstilling av renhold og maurplage. Det er vist til at en av lærerne måtte ta affære slik at maurene kunne utryddes. Det ble de visstnok, men det ble ikke foretatt renhold, slik at maurene lå på gulvet i den perioden oppholdet varte.

Det er ellers flere punkter i klagen som det er vanskelig for nemnda å ta standpunkt til, fordi prospektet turen ble bestilt fra, ikke er fremlagt i saken.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det bør gis et større prisavslag enn det som er tilbudt av arrangøren. Nemnda finner at et avslag på 40% av reisens pris er passende, idet hygieniske og for øvrig akseptable boforhold er et meget viktig element ved en slik reise. Nemnda viser til at flere av deltakerne ble syke og sengeliggende under oppholdet. Avslaget utgjør avrundet kr 10.400.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 10.400.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.