

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på undervisningen på språkreise.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

39/12

### Tjenesteyter

EF Språkreiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: EF Språkreiser**

**Destinasjon: Spania, Malaga**

**Antall reisende: 1**

**Reisens pris: 16.432**

**Tidspunkt: 020711 - 240712**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på undervisningen på språkreise.

**Klager anfører at hans sønn, som deltok på en språkreise, ikke fikk den undervisning som var beskrevet og forventet. Det ble opplyst at elevene ville bli tildelt klasse og undervisning etter behov som vurderes første dag og at det var kurs på alle nivåer. Klagers sønn var uten spansk-kunnskaper på forhånd, men det var ingen undervisning for nybegynnere. Han kom i klasse med elever som hadde hatt spansk i flere år og fikk ikke noe utbytte av språkkurset.**

Læreren hadde opplyst at fordi det bare var tre elever uten spansk kunnskap fra før, var det for få til å ha nybegynnerkurs.

**EF-Språkreiser har anført at de pleier å understreke at man må ha noe grunnleggende språkkunnskaper for å få utbytte av en språkreise.**

Klagers sønn gikk i en klasse som var klassifisert som «nybegynner» med basis i at man har hatt noe spansk fra før. Noen i klassen kunne mer, men et godt læringsmiljø handler også om at elevene snakker sammen og lærer av hverandre.

Klagers sønn besto kurset med karakter A1 - som er laveste nivå.

Klager er tilbudt kr. 3.500,- i rabatt ved ny språkreise.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger m m inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Klager har opplyst at det ved bestillingen ble bekreftet at det var kurs på alle nivåer. EF-Språkreiser sier på sin side at de pleier ikke å anbefale deltagelse hvis man ikke har noen grunnkunnskaper. Her står for så vidt påstand mot påstand, men det er et faktum som er erkjent fra EF-Språkreiser at det ikke står noe i deres katalog eller på nettsiden om at det er en forutsetning at man har forkunnskaper.

Reklamasjonsnemnda ser det da slik at potensielt interesserte derved blir forledet til å anta at også nybegynnerundervisning tilbys. At slik undervisning ikke ble tilbudt i dette tilfelle, utgjør da en mangel ved reisen som gir grunnlag for prisavslag.

Nemnda tillegger det ingen vekt at skolen utstedte et vitnemål om bestått kurs.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr. 3.500,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 3.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*