

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder vertsfamilie under språkkurs, England. Klageren, på vegne av tre elever, anfører at de tre jentene skulle på et 3-ukers språkkurs i Oxford. De ble plassert hos en enslig kvinne på ca. 25 år som var narkoman og/eller kriminell. Jentene fikk svært lite mat og oppholdet der ble avbrutt etter 6 dager da kvinnen ble arrestert. Jentene ble deretter plassert hos en annen familie som var hyggelig, men som ikke var dimensjonert for situasjonen. Det bodde en jente der fra før slik at det ble fire jenter tilsammen i den familien. De krever tilbakeført kursavgiften, samt kr.3.000,- per elev til dekning av mat de måtte spise ute, telefonutgifter, fax etc.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

204/13P

Tjenesteyter

EF

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: EF

Antall reisende: 3

Reisens pris: 54.735,-

Saken gjelder:

Saken gjelder vertsfamilie under språkkurs, England.

Klageren, på vegne av tre elever, anfører at de tre jentene skulle på et 3-ukers språkkurs i Oxford. De ble plassert hos en enslig kvinne på ca. 25 år som var narkoman og/eller kriminell. Jentene fikk svært lite mat og oppholdet der ble avbrutt etter 6 dager da kvinnen ble arrestert. Jentene ble deretter plassert hos en annen familie som var hyggelig, men som ikke var dimensjonert for situasjonen.

Det bodde en jente der fra før slik at det ble fire jenter tilsammen i den familien.

De krever tilbakeført kursavgiften, samt kr.3.000,- per elev til dekning av mat de måtte spise ute, telefonutgifter, fax etc.

EF har overfor klageren anført at de på forhånd gjorde oppmerksom på at en vertsfamilie kan være en enslig mann eller kvinne. Det er også informert om at det kan

bo 2-4 studenter i samme familie. Den første vertsfamilien i dette tilfelle har hatt elever boende hos seg tidligere og EF har fått god respons. EF tar avstand fra at kursleder har betegnet omgivelsene som et rusmiljø. EF har tilbudt kr.1.500,- per elev for de første fem dagene.

Nemnda bemerker:

Selv om et slikt språkkurs ikke er helt sammenlignbart med en pakkereise i vanlig forstand, har nemnda tidligere behandlet tilsvarende saker idet reisen dekkes av pakkereiselovens definisjon av pakkereise, jf. § 2-1.

Etter lovens § 6-1 er en pakkereise mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Etter beskrivelsen fra elevene og fra kursleder må nemnda legge til grunn at forholdene i den første «vertsfamilien» utgjorde en vesentlig mangel i forhold til hva elevene og deres foreldre kunne forvente. EF's tilsvarende svar til klageren bærer preg av bagatellisering. EF har forøvrig ikke avgitt svar til nemnda når det gjelder realiteten i klagen. Nemnda legger derfor klagerens fremstilling til grunn også når det gjelder anførselen om at det i den andre familien var bra forhold, men at kapasiteten var for liten til å ha fire elever der.

EF har ikke villet/kunnet oppgi hva kursavgiften utgjør av totalbeløpet hver elev har betalt. Nemndas flertall finner det heller ikke naturlig at kursavgiften refunderes da nemnda forstår det slik at elevene gjennomførte hele språkkurset. Imidlertid hadde elevene en del utgifter til mat og telefoner m.m. på grunn av forholdene de første dagene. Dette bør dekkes av EF. Etter pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd kan kunden også tilkjennes en erstatning for ikke-økonomisk tap dersom mangelen ved reisen har voldt vesentlig ulempe. Nemndas flertall finner at det er situasjonen her og anbefaler at samlet kompensasjon settes til kr.4.000,- per elev.

Nemndas mindretallet, forbrukerens representanter, har kommet til et annet resultat. Etter vårt syn berettiger mangelen en større erstatning for ikke - økonomisk tap enn det som er anbefalt av flertallet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.4.000,- per elev, tilsammen kr.12.000,-.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.