

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon pålydende kr.10.000 for deler av EF-kurset, grunnet reisemålet ikke var som lovet.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00044

Tjenesteytere

EF

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en språkreise for sin datter på 18 år til New York gjennom EF Språkreiser i perioden 11.07.2016 – 29.07.2016.

Klagers datter kom hjem oppspist av veggdyr. Både datteren og hennes venninne så tydelig veggdyrene i det lyse sengetøyet. Bagasjen måtte fryses ned og hun hadde dårlige dager etter hjemkomst med kløe og ubehag.

Klagers datter fikk lite ut av språkskoleoppholdet pga. dårlige boforhold.

Klagers datter ble matforgiftet etter at hun spiste mat fra kiosken på området. Hun fikk omgangssyke og de følte at de ikke ble hørt når de forsøkte å rapportere det de var misfornøyde med.

De så aldri noen som vasket. Hun forsøkte å ta seg til legen, men da hun kom dit, var det stengt.

Klager krever refundert deler av kursavgiften, totalt kr. 10.000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

EF har gitt den nødvendige oppfølgingen under studieoppholdet. Alle sider ved gjennomføringen av studieoppholdet til klagers datter var i henhold til avtale med EF.

Programmet Språkkurs

EF avholder orienteringsmøter før avreise, for å forberede studentene på at de store deler av det kommende året skal bo og studere i utlandet – herunder møte ny kultur, hverdag og informasjon om skolen. Dette er en oppsummering av innholdet som de

allerede har mottatt i forberedende kurspakker. Alle EFs språkkurs gir studentene mulighet til å evaluere deres opplevelser i forkant, underveis og av oppfølging som EF bruker aktivt for å oppnå høy standard og kvalitet for å imøtekomme studentenes forventninger.

Hendelsesforløpet

Klagers datter ankom New York 10. juli 2016. Første skoledag får alle studentene informasjon om skolens regler, undervisning og de aktiviteter som tilbys.

EF i Norge mottok første henvendelse fra klagers datter på kvelden 18. juli. EFs kollegaer i NY ble informert dagen etter.

Rapporten fra EFs skole viser at de har oppsøkt klagers datter umiddelbart og snakket med henne. Da hadde de ansatte tilbudt henne hjelp med å finne legesenter, og om det var maur eller andre småkryp på rommet. Det ble avklart at hun ønsket å vente med legebesøket, og at det ikke var noen kryp på rommet lenger.

Tilbakemeldingen fra NY viser videre at rommet ble vasket før ankomst som er standard rutine og videre vasket tre ganger under oppholdet, som tilsvarer ukentlig vask. I tillegg ble rommet rengjort en ekstra gang grunnet hennes misnøye med renholdet. Totalt 5 ganger i forbindelse med det 3 uker lange opphold.

Underveis i korrespondansen med klager ønsket EF å undersøke tilfellene som ble beskrevet rundt boforholdene. EFs ansatte i NY tok henvendelsen vedrørende veggdyr svært alvorlig, og fikk en skadedyrbekjemper til å inspisere rommene. Ingen tilfeller av veggdyr ble funnet. Skolen påpeker også at de ikke har fått denne tilbakemeldingen fra andre studenter. Ingen tilfeller av matforgiftning er rapportert til skolen av andre studenter.

EF mener at det ikke foreligger noe kontraktsbrudd, hverken når det gjelder selve gjennomføringen av studieoppholdet, oppfølgingen fra EF eller hva klager med rimelighet kunne forvente ut i fra den informasjonen/opplysninger som var gitt i forkant av studieoppholdet. Alle sider ved gjennomføringen av utenlandsoppholdet var i henhold til den inngåtte studieavtalen.

EF kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Det vises for øvrig til brev fra EF.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Klagen gjelder en EF språkreise til New York hvor klageren er en 18 år gammel jente som reiste sammen med en venninne på et tre-ukers opphold.

Det er klaget over flere forhold, blant annet renhold og beliggenhet.

Når det gjelder renhold, står det påstand mot påstand. Klagerens opplysning om at det var maur på rommet kunne ikke verifiseres ved en inspeksjon, og det anføres av arrangøren at rommet ble vasket en gang i uken, samt en ekstra gang da det ble klaget over renholdet. Nemnda finner å måtte legge dette til grunn. Hvis rommet hadde vært spesielt uvasket/støvet, burde klageren ha dokumentert dette, f. eks. ved hjelp av fotografier.

Skolens beliggenhet og avstanden til sentrale deler av New York vil man kunne finne ved å google skolens adresse.

Nemnda tviler ikke på at klageren ble syk, enten av mat hun spiste, eventuelt av omgangssyke, og at hun ble stukket av innsekter slik at bena hovnet opp og slik at det ble kløende utslett med arrdannelse i etterkant.

Problemet i saken er bevissituasjonen, idet det er den som påberoper seg en mangel som har bevisbyrden for at mangelen/manglene forelå.

Slik saken ligger an, står det påstand mot påstand. For å kunne konstatere at klageren ble bitt av veggedyr, bør i det minste en lege ha uttalt seg om utseendet på lesjonene, idet bitt kan påføres av mange typer insekter og skadedyr. Det vedlagte fotoet er antagelig av et veggedyr, men fotoet er så vidt opplyst ikke tatt på klagers rom på Campus, men tjener kun til illustrasjon. Medeleven som angivelig også skal ha fått lignende bitt har ikke verifisert dette. På den annen side kunne EF ha fremlagt rapport fra den skadedyrbekjemperen som hevdes å ha inspisert soverommene.

Når det gjelder sykdomsepisoden finner nemnda at det vanskelig kan legges til grunn at dette skyldes forhold skolen kan holdes ansvarlig for. Maten ble kjøpt i en kiosk. Nemnda finner det sannsynlig at kioskdrift forestås av en privat driftsansvarlig, slik det er vanlig også i Norge.

Så vidt nemnda kan forstå ble klageren tilbudt legetilsyn, men avslo tilbudet.

Etter en samlet vurdering av bevisbildet kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)