

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, renhold og støy på språkreise i New York.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-02009

Tjenesteytere

EF

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise og språkkurs i New York for en person fra 02.07.2017 - 15.07.2017. Totalpris kr. 19.139,15.

Klager var ikke fornøyd med: Hotellstandarden generelt, feil type rom/ leilighet, manglende aircondition, manglende rengjøring og støy.

Skolen lovet i reklamen at den var liten med uformell og individuell service. Men klager anfører at dette var langt fra hvordan det opplevdes å bli tatt imot kl. 02.00 på natten, fotografert for studentbevis og skysset inn på et rom uten aircondition som lignet mer på en fengselscelle enn det som ble vist som reklamesnutt på internett. Ingen vennlig mottakelse. Klager fikk beskjed om at romkamerat ankom seinere på natten. Dette skjedde ikke og det viste seg at hun lå på et annet rom med venner. Badet mellom to firemannsrom kunne ikke låses. Klagers romkamerat gikk til og fra rommene hele natten og klager følte det var utrygt å sove. Romkameraten hadde også med andre på rommet. Om natten var det støy på gangen, noe som skapte utrygghet. Det var ikke mulig å låse inn eiendelene, klager låste rommet hver gang det ble forlatt, men da hun kom tilbake, var rommet åpent. Rengjøringen, standarden og undervisningen var dårlig, også selv på høyeste nivå. Opplysningene som ble gitt på forhånd om tidspunkt for undervisning var villedende. EF ble kontaktet gjentatte ganger før bestilling da de hadde hørt om flere som hadde hatt dårlige opplevelser.

Klager reiste hjem 11. juli etter å ha endret flybilletten og forlot campus før halve tiden var gått. Klager har betalt for å bli fraktet til og fra JFK, men kun en vei ble benyttet. Klager fikk også en ekstra utgift til hotell i New York.

Klager krever full refusjon av reisens pris på kr. 19.139,15.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager startet sitt språkkurs i New York mandag 3. juli og ankom skolen og campus hvor man har innkvartering fra søndag 2. juli.

EF fikk tilsendt e-post fra foreldrene til klager den 6. juli med beskjed om at klager ikke var fornøyd med standarden på rommet, manglende aircondition, ingen lås på baderomsdøren (multirom som deles med tre andre studenter), skoletimene varierer fra dag til dag og dårlig mat.

EF besvarte e-posten samme dag. EF ga umiddelbar beskjed til skolen om at studenten var misfornøyd med rommet og om de kunne se nærmere på muligheter for å få bytte rom og se på endring av timeplan som passet studenten bedre. Når det kommer til mat, så har skolen mange ulike muligheter som passer alle i sin kantine. Timeplanen er varierende på campuset hvor man bor og går på skole. Dette er helt normalt og det har blitt gitt beskjed om dette i forkant av reisen da man også skal ha muligheter til ulike aktiviteter og utflukter i løpet av dagen og få en variert skoledag.

Klager hadde sommerkurs hvor hun hadde fire timer per dag med undervisning som varer i 40 minutter per skoletime. Klagers foreldre sendte e-post samme dag (6. juli) hvor de ga beskjed om at de ønsket å avlyse kurset, dette uten at EF hadde fått mulighet til å se på andre rom eller endring av timeplan for klager, noe EF forsto var hovedårsaken til problemene med oppholdet. Men foreldrene forklarte at de ønsket å avlyse kurset og at de ikke var interessert i løsninger i forhold til en annen timeplan eller endring av romtype. Klagers foreldre skrev at de ønsket å avlyse kurset før halvparten av kurset var gått for å få refusjon, men dette er ikke mulig på kurs som er kortere enn fire uker. Dette er beskrevet i EFs generelle betingelser. Første skoledag signerte klager en kontrakt hvor dette også fremgår. Personalet på skolen forklarte dette til klager da hun ga beskjed om at hun ønsket å avlyse kurset sitt den 7. juli. Klager ga beskjed til skolen om at hun ønsket å kansellere den siste uken av kurset uansett om hun fikk refusjon eller ikke.

På bakgrunn av at EF ikke fikk mulighet til å hjelpe klager, kan de ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

EFs generelle betingelser godkjennes automatisk ved første innbetaling. Klager har skrevet under på det samme dokumentet hvor det fremgår at kursprisen ikke vil bli refundert ved avlysning av kurs som har en varighet på fire uker eller mindre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra EF.

Nemnda bemerkar

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.

Nemnda legger til grunn at det ble bestilt en språkreise til en samlet pris av kr. 19.139. I denne prisen inngår undervisning, innkvartering, bespisning, transport til og fra campus, bøker, administrasjonsomkostninger og valutatillegg. Oppholdet ble avbrutt etter fire dager. Da hadde foreldrene på forhånd klaget på studentens vegne over innkvartering, undervisning og mat. Klagen var datert 6.juli. Studenten flyttet 7.juli.

Nemnda legger til grunn at studenten var påmeldt et kurs med fem timers undervisning pr. dag, jfr. EF Norges tilbud om å redusere undervisningen fra fem timer pr. dag til et fire timers sommerkurs med refusjon av en del av kursavgiften.

Nemnda legger videre, på bakgrunn av arrangørens beskrivelse, til grunn at rommene studentene ble innkvartert på skulle ha vært tomannsrom med et felles bad. Det som er beskrevet er at to firemannsrom delte et bad. Dette gir både vanskelige forhold rent hygienisk og det gjør det svært vanskelig å oppbevare verdisaker fordi det vil være tilgang til bagasjen fra to rom med mindre alle åtte beboere er nøye med å låse. Slik det er beskrevet var det ikke tilfelle. Det er i tillegg beskrevet uro på natten og at det ble tatt med gjester på rommet av andre beboere.

Det er klaget over dårlig renhold og dårlig romstandard generelt. Nemnda kan ikke se at EF har gitt noen kommentar til dette. Når det gjelder klagen over maten er det vanskelig for nemnda å få tak i hva EF egentlig svarer.

EF tolker den inngåtte kontrakten slik at man ikke har krav på å få noen refusjon hvis språkkurset er av kortere varighet enn 4 uker. Det kan etter nemndas syn ikke være riktig. Det som står er at man ikke får refundert "tuition fee" og at "housing" belastes med minimum \$ 500. Disse reglene gjelder imidlertid, etter nemndas syn, kun i en situasjon der en student avbryter oppholdet uten at dette kan bebreides arrangøren.

I det foreliggende tilfelle er avtalen begjært hevet fordi det som ble levert led av vesentlige mangler. Formålet med pakkereisen ble av den grunn, etter klagerens syn, vesentlig forfeilet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert er mangelfullt, men har kommet til at det ikke er ført bevis for at manglene var så vesentlige at avtalen kan heves.

En arrangør har etter reglene en rett til å utbedre mangler. Etter nemndas syn må imidlertid arrangøren reagere umiddelbart i en sak som denne hvis adgangen til utbedring skal være i behold. Det kan ikke forventes at noen skal bo under de beskrevne forhold over tid, og klageren hadde gjort det siden 2. juli. Ingen tilbød klageren å flytte i tidsrommet 6. juli, da klagen ble fremsatt til 7. juli, da hun flyttet ut.

Ut fra fakturaen er det ikke mulig å se hva som er betaling for undervisning og hva som skal dekke oppholdsutgifter. Etter en skjønnsmessig vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 9.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 9.500.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)