

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av innbetalt beløp.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

225/14P

Tjenesteyter

EF Språkreiser

Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av innbetalt beløp.

Klager har i det vesentlige anført:

I juni 2014 ringte klager til EF Språkreiser og ville bestille en tur til Bournemouth for sin sønn. Det var én plass igjen på det norske kurset som skulle være i Bournemouth fra 16. juli til 5. august og klager bestilte denne reisen. Under bestillingen spurte konsulenten fra EF Språkreiser om klagers sønn ville bo sammen med en annen norsk gutt og det sa de ja til siden han dro alene. Det ble ikke opplyst om at klagers sønn kom til å bli den eneste gutten på kurset. Dette oppdaget de da de kom til Oslo lufthavn Gardermoen og han sto klar til å reise.

Litt «satt ut» allerede på Gardermoen sammen med alle jentene, ble han ikke mindre «satt ut» da han kom til vertsfamilien som besto av et homofilt par (menn).

Det viste seg også at det ikke en norsk gutt han skulle dele rom med, men to gutter, henholdsvis fra Italia og Spania.

Rommet var lite, og i dårlig forfatning. Det var stuert 3 senger inn på liten plass, og den ene sengen var ødelagt og falt sammen 2-3 ganger pr. natt. Persiennen falt ned mens han var der, samme gjorde en hylle, da disse ble berørt. Guttene hadde overhodet ikke noe sted å henge klær og eiendeler. Disse måtte oppbevares i kofferten. Toalettdøren satte seg fast, og klagers sønn kom nesten ikke ut ved en anledning. Maten var også meget dårlig. Brødet de fikk til lunsj var så tørt at det ikke gikk an å spise. En bit omelett og et rundstykke skulle forestille middagen. Dette ble satt frem på tre tallerkener på et rotete og møkkete kjøkken.

Vertskapet jobbet kvelds- og nattskift så klagers sønn var mye alene om kveldene. De andre guttene på rommet snakket svært dårlig engelsk, og det var veldig frustrerende for klagers sønn å ikke ha noen han kunne kommunisere ok med.

Det var tydelig at vertsfamilien kun tenkte penger og inntekter.

Klagers sønn mistriddes fra første stund og søndag 20. juli, kun 5 dager etter han dro, valgte han å reise hjem. Det under enhver kritikk at EF Språkreiser lar sine ungdommer bo så kummerlig og dårlig. En viss standard må man kunne forlange for en reise til over 20.000 kroner.

Klager krever reiseavtalen hevet og innbetalt beløp refundert.

EF Språkreiser har i det vesentlige anført:

EF Språkreiser har i forbindelse med klagen vært i kontakt med sine kollegaer på det aktuelle kurset og annet personale som har vært innblandet for å best mulig kunne undersøke tilbakemeldingen som er gitt.

På alle våre kurs vil kjønnsfordelingen variere og dette er opplysninger EF Språkreiser ikke nødvendigvis informerer om dersom de ikke får en forespørsel om det. At det ble formidlet at klagers sønn skulle dele vertsfamilie med en annen norsk gutt er en ordning de har, men som dessverre ikke lot seg gjennomføre da klagers sønn var eneste norske gutt på det aktuelle kurset. Det vises til EF Språkreisers reisevilkår der det står at «Kursavgiften inkluderer følgende ...rom i vertsfamilie som deles med venn/venninne eller opp til tre andre EF studenter...»

EF Språkreiser har vertsfamilier med ulike sammensetninger og diskriminerer ikke grunnet legning, kultur eller religion. En del av opplevelsen med å velge vertsfamilie som innkvartering er at man får oppleve flere sider av vertslandet. I Norge har vi generelt høy standard på både mat og bolig, noe som ikke alltid er tilfelle i andre land. Og det er en del av den kulturelle utvekslingen.

EF Språkreiser vet erfaringsmessig at det blir mange inntrykk på kort tid for deres studenter når de reiser og oppfordrer alle til å ta noen dager for å la disse synke inn. Den korte tiden fra ankomst til returbilletter ble bestilt til klagers sønn var ikke tilstrekkelig tid for EF Språkreiser til å kunne gjøre forbedringer for oppholdet til klagers sønn.

EF Språkreiser finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for refusjon av reisens pris eller erstatning for utgifter til hjemreisebilletter for klagers sønn.

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.

Det er opplyst, og ikke imøtegått av arrangøren, at klageren bestilte den siste ledige plassen på den språkreisen hvor han deltok. På det tidspunktet måtte da arrangøren vite at klagerens sønn var den eneste gutten på språkreisen, og at han av den grunn ikke ville kunne dele rom med en annen norsk gutt. Dette burde arrangøren etter nemndas syn opplyst om før reisen ble bestilt.

Klagerens sønn ble plassert hos et homofilt samboerpar. Han delte rom med to gutter, en fra Spania og en fra Italia, som begge snakket dårlig engelsk. Rommet var lite og i dårlig forfatning, blant annet falt en av sengene sammen flere ganger hver natt, og en hylle samt persiennen falt ned. Det fantes ikke noe sted å henge klær, slik at alt måtte oppbevares i kofferten. Videre var døren til toalettet ikke i orden. Maten som ble servert besto til middag av et rundstykke og et stykke omelett. Boligen lå i et strøk som ikke var trygt om kvelden. Vertene var nesten ikke til stede fordi de arbeidet kvelds- og nattskift. Klagerens sønn var derfor mye alene.

Han valgte å reise hjem etter fem dager.

Arrangøren har ikke hatt innsigelser mot klagerens beskrivelse av forholdene. Arrangøren fremhever at de ikke diskriminerer vertsfamilier, og at det er bra for ungdom å se andre kulturer og erfare at ikke alle har det så bra som man har det i Norge. Arrangøren er av den oppfatning at deltakerne må la det gå noen dager for å la inntrykkene synke inn. Klagerens sønn reiste hjem så tidlig at arrangøren ikke fikk anledning til å gjøre forbedringer. Kurslederen hadde etter sigende til hensikt å tilrettelegge for interaksjon med flere gutter fra andre nasjonaliteter tidlig under oppholdet.

Reklamasjonsnemnda finner at de boforholdene som er beskrevet er kritikkverdige. Når arrangøren har ansvar for ungdom, legger nemnda til grunn at det finnes en minstestandard for boforholdene hos vertsfamiliene. Familiene bør ikke bo i et strøk som er farlig på kveldstid, og boforholdene for øvrig må i det minste by på en seng som ikke faller sammen, en mulighet for å henge opp klær og måltider som er tilfredsstillende for ungdom i vekst. Intet av dette synes å være tilfredsstillende i denne saken. Det blir heller ikke mye kulturutveksling når vertsfamilien ikke er til stede om kvelden.

Interaksjon mellom ungdommer fra flere land burde etter nemndas syn eventuelt ha vært igangsatt før det var gått nesten en uke av oppholdet.

Slik nemnda ser saken ble det gitt mangelfulle opplysninger før reisen startet. Pakkereisen led etter nemndas syn av så vesentlige mangler at formålet med reisen av den grunn ble vesentlig forfeilet. Etter nemndas syn har klageren etter dette krav på å heve avtalen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at avtalen heves og at arrangøren tilbakebetaler reisens pris, kr 20.439.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.