

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet midlertidige vertsfamilier.

### Dato

22.05.2018

### Saksnummer

2018-00603

### Tjenesteytere

EF Education First AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte utvekslingsoppholdet "Et år i USA - Høst 20.08.17 - 30.06.18". Totalpris kr. 121.975.

Etter tre dager i New York ble klager hentet av vertsfamilien som han skulle bo hos i Pennsylvania i løpet av utvekslingsoppholdet som skulle vare fra medio juli 2017 - medio juni 2018.

Klager måtte bytte vertsfamilie da familien han bodde hos ikke føltes trygg. I løpet av seks uker ble han plassert i tre ulike vertsfamilier og tatt ut av skolen. EF klarte ikke skaffe ny familie med skoleplass innen rimelig tid, så etter seks uker med midlertidige familier, og etter klagers forespørsel til EF om de fra januar 2018 klarte å skaffe han ny familie med skoleplass, noe EF ikke kunne garantere, bestemte hans foreldre seg for å hente han hjem.

Det er en del av markedsføringen til EF som ikke stemmer med virkeligheten, og de fikk hjem en gutt som var ganske fortvilet over hva han hadde opplevd de siste ukene i USA.

Klager krever refusjon av det innbetalte beløpet på kr. 114.017. I denne summen ligger tilbakebetaling av kr. 109.500, som er kostnaden for "Et år i USA - Høst 20.08.17 - 30.06.18", refusjon av kr. 3.995, som er halvparten av det innbetalte beløpet for reiseforsikring og kr. 522 som er halvparten for det innbetalte beløpet for Reiseforsikring Sport.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hvert år skjer det at noen studenter må bytte vertsfamilie i løpet av sitt utvekslingsår. Det kan være mange årsaker til at man bytter vertsfamilie, for eksempel at kjemien ikke stemmer, at vertsfamilien ønsker studenten flyttet grunnet hyppige regelbrudd eller alvorligere ting. I ytterst få tilfeller er vertsfamilien funnet uskikket. I klagers tilfelle var det en kombinasjon av flere ting. Da klager ga uttrykk for at han ikke følte seg trygg ble han hentet ut samme dag.

EF har ikke et register med godkjente vertsfamilier som står klare til å ta imot en student på kort varsel. I hvert tilfelle begynner søket etter en ny vertsfamilie på nytt. Dette kan i noen tilfeller gå veldig fort, eller som i klagers sitt tilfelle ta lengre tid. Det er vanskelig å finne skoleplasser til en utvekslingsstudent midt i et skoleår og EF må prøve å finne en familie i samme skoledistrikt. Normalt vil en slik prosess ta mellom 4-6 uker, og det vil enkelte ganger dessverre føre til at studenten ikke får vært på skolen i denne tiden. EF har erfaring som viser at studentene raskt tar igjen det de har mistet så snart de er tilbake på skolen.

Hvis EF etter en viss tid ikke finner en familie i skoledistriktet, leter de utenfor området. EFs vertsfamilier er frivillige og deres liv går videre, uansett om det er planlagt oppussing av bad eller helsemessige årsaker. Dette får EF ikke styrt, men det er beklagelig at klager fikk oppleve å flytte mellom flere hjem i løpet av disse ukene.

EF har gode rutiner for studenter som blir tatt ut av vertsfamilien sin umiddelbart, og det er beklagelig at de følte at dette var en dårlig løsning for klager, men studentens sikkerhet kommer i første rekke. Noen er i midlertidige hjem i en uke, og noen opp til seks uker. EF prøver alltid å holde studenten i skoledistriktet, men noen ganger finner de en passende familie i et annet område/stat, noe som betyr skolebytte for studenten. EF hadde en prosess i gang hele tiden for å finne en ny permanent familie til klager. EF synes det er leit at klager følte at hjemreise var eneste løsning, og at han ikke kunne fortsette oppholdet i USA før de hadde en ny familie på plass.

Det foreligger ikke noe kontraktsbrudd fra EF, hverken når det gjelder selve gjennomføringen av studieoppholdet, eller oppfølgingen fra EF.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra EF Education First AS.

### **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.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-3.

EF Education First AS påtok seg å arrangere et års opphold i USA for en 17 år gammel gutt. Skolegang under oppholdet var meget viktig fordi han ellers ville tape et års skolegang i Norge.

Hvordan oppholdet forløp er beskrevet i saksdokumentene. For ordens skyld rekapituleres kort: Opprinnelig vertsfamilie var ikke egnet, blant annet fordi verten opptrådte i beruset tilstand. Det er opplyst at det også tidligere hadde vært samme problem med denne familien og at en tidligere student hadde måttet flytte ut. Oppholdet varte fra slutten av juli til begynnelsen av november. Under denne delen av oppholdet gikk studenten på skole.

Etter at han ble flyttet ut av vertsfamilien av sikkerhetsmessige grunner, kom han til en familie hvor han bodde i 14 dager. Familien bodde så langt fra skolen at det ikke var anledning til skolegang. Han måtte flytte etter 14 dager fordi familien skulle pusse opp badet. Han ble deretter flyttet ut av staten han opprinnelig var bosatt i, og bodde i vel en uke hos en person som etter denne uken skulle reise på ferie. Studenten ble flyttet en tredje gang til et eldre par. Hos dem kunne han bo til 2. januar, da vertinnen skulle kneopereres.

I løpet av de beskrevne ca. seks ukene ble han, som beskrevet, flyttet tre ganger og fikk ingen skolegang. På forespørsel kunne EF ikke garantere ham noen permanent familie etter jul. Familien valgte i samråd med studenten å avbryte oppholdet på grunn av usikkerhet om boforhold og skolegang.

Nemnda legger til grunn at det som ble levert led av vesentlige mangler. EF hadde påtatt seg ansvaret for en 17 år gammel umyndig gutt. Hvordan dette ansvaret ble forvaltet fremgår ovenfor. I stedet for å ha et spennende og berikende opphold ble studenten en kasteball som ingen synes å ha tatt et helhetlig ansvar for. EF synes ikke å ha på plass et system når tingene skar seg.

Klageren har bedt om å få det som er innbetalt for oppholdet refundert, samt refusjon av en halvdel av en forsikringspremie fordi denne ikke ble brukt da studenten reiste til Norge før jul 2017. Forsikringen var tegnet frem til medio juni 2018.

EF kan på sin side ikke se at de har brutt noen avtale.

Etter nemndas syn var formålet med reisen vesentlig forfeilet. Nemnda vil bemerke at arrangøren viser liten vilje til å sette seg inn i situasjonen slik den ble opplevd

av studenten og hans pårørende. EF påtar seg et særlig ansvar når deltakerne i et utvekslingsopphold er under myndighetsalder.

Etter nemndas syn foreligger vilkårene for å heve avtalen. Nemnda legger de beløpene som fremgår av klagerens oversikt til grunn. Totalt bør da kr. 114.017 refunderes.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr. 114.017.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)