

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet boforholdene på språkreisen da det var flere studenter enn lovet og andre skandinavisktalende i vertsfamilien.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02510

### Tjenesteytere

EF Education First AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte språkreise for en person til Malaga, Spania i perioden 25.06.2017 - 14.07.2017. Totalpris kr. 19.845.

Klagers mål med reisen var å lære mest mulig spansk, og det var da viktig for klager å bo hos en spansk vertsfamilie uten andre nordmenn. Før avreise var hun i kontakt med flere av de ansatte hos EF, som forsikret henne om at dette ønsket skulle bli oppfylt. Klager ble også fortalt at reisen hun betalte for innebar at hun kun kom til å bo sammen med én annen kvinnelig student. Studieveilederne hos EF informerte om dette muntlig og klager refererer videre til følgende skriftlige dokumentasjon: «Det vil bo en annen EF student sammen med deg i vertsfamilien din. Denne personen vil være av samme kjønn og på ca. samme alder».

Klager ble innkvartert med fem EF studenter sammen, inkludert en jente fra Norge og en fra Sverige. Det ble mye kommunikasjon på norsk og svensk, og dette ødela for klagers formål med reisen som var å lære spansk. Dersom klager hadde vært klar over dette på forhånd, hadde hun ikke bestilt reisen.

Flere av dem klager delte rom med kom beruset hjem kl. 05.00. EF vektlegger at det i deres organisasjon finnes null toleranse for alkohol hos unge under 18 år, og at de har innetid om kveldene.

Studieveilederen hos EF skrev følgende til klager: «Våre vertsfamilier går gjennom nøye bakgrunnssjekker og visiter fra skolen før de blir godkjente til å ha studenter boende hos seg. Som oftest bor man sammen med en annen student på et soverom i en vertsfamilie, men det hender også at familier har flere soverom ledige hvor de har studenter, og dette skal vi aldri love at ikke vil skje. Dersom du har bodd på ett soverom

med flere enn en annen student derimot, er det en annen sak. At det har vært en annen norsk jente i vertsfamilien din er beklagelig, dette skal normalt sett ikke skje, men skyldes nok at det har vært maks kapasitet i våre vertsfamilier i sommer».

Videre anfører klager at studieveilederen så vidt kommenterte alkoholbruken og sa at de ansatte nok ikke hadde sett det.

Etter EFs syn var klagers opplevelse ikke et alvorlig regelbrudd. Hun hadde da ikke rett på refusjon på kursbeløpet.

Klager krever refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

EF forklarte i e-post til klager før avreise at hun kom til å bo sammen med andre studenter i vertsfamilien.

Når studenter er over 18 år, er det muligheter for å drikke alkohol, men dette skal ikke ha noe med selve skolen og undervisningen å gjøre.

EF anfører i tilsvaret til Pakkereisenemnda at de tilbyr klager en kompensasjon på totalt kr. 4.500 fordi klager ikke fikk oppfylt sitt ønske i forhold til språkkurset og at vertsfamilien ikke svarte til forventningene.

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.

Nemnda finner flere av sakens springende punkter uklare.

Det er opplyst at det bodde "oppimot fem andre studenter". Det er vanskelig for nemnda å vite om dette er fire eller fem personer. Det er også opplyst at "flere av de jeg delte rom med kom (nemlig) beruset hjem klokken fem om natta". Dette indikerer at det lå mer enn to personer på et rom, hvilket i så fall er i strid med EFs forsikring om at et rom ikke skal deles av mer enn to personer. Nemnda er videre i villrede om studentenes alder. Klagerens beskrivelse kan tyde på at de som drakk alkohol var under 18 år, mens

EFs svar tyder på at de involverte hadde passert 18-årsgrensen og derfor ikke kunne pålegges avhold.

Etter nemndas syn burde de påpekte uklarhetene ha vært oppklart under saksforberedelsen for nemnda. Punktene kunne ha vært oppklart ved kontakt mellom EF lokalt i Norge og de stedlige representantene, eventuelt med vertsfamilien.

Slik det nå er finner nemnda å måtte legge til grunn at det i strid med EFs forsikringer bodde flere studenter i samme vertsfamilie, blant annet en annen norsk student og en svensk student. Flere enn to studenter delte rom og klageren ble forstyrret av at disse kom hjem alkoholpåvirket sent på natten. Dette gir langt fra optimale studieforhold.

De påpekte forholdene innebærer mangler ved reisen. Klageren har fremholdt at hun ikke fikk det språklige utbyttet hun hadde sett frem til fordi det bodde andre skandinavisktalende studenter i samme vertsfamilie. Nemnda har lagt begrenset vekt på dette. Etter nemndas syn kunne klageren langt på vei styre hvem hun ville kommunisere med og på hvilket språk samtalen skulle foregå. Det går an å avtale at man skal snakke spansk selv om man forstår hverandres morsmål.

Etter en samlet vurdering hvor boforholdene er tillagt størst vekt, anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, inkludert det hun betalte for reisen ned. Avrundet blir dette kr. 8.000. Til fradrag går det beløpet hun allerede har fått utbetalt. Etter det som er opplyst er dette kr. 4.500.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 8.000, fratrukket kr. 4.500, som allerede er utbetalt.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)