

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder språkreise til Long Beach, USA.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

12/13P

Tjenesteyter

EF

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: EF

Antall reisende: 1

Reisens pris: 35.793,-

Saken gjelder:

Saken gjelder språkreise til Long Beach, USA.

Klager anfører at de dagene datteren, A, deltok på språkreisen bar preg av at hennes behov for søvn, ernæring og sosial trygghet ikke ble forsvarlig ivaretatt.

Natten før avreise fra hotellet på Gardermoen måtte de stå opp kl.0230 for å gjøre seg klar. EF burde ha forberedt deltagerne og foresatte på forhånd om at det ikke ville bli søvn første natten. På flyturen videre til USA ga heller ikke reiseleder råd om at det var viktig å få søvn på flyet. Resultatet ble at datteren ble svimmel og kvalm allerede da de kom til Los Angeles. Situasjonen ble ikke bedre av at hun den første dagen bare fikk smørbrød å spise og først etter flere timer.

Hun måtte derfor legge seg skrubbsulten første kvelden.

Fremme på campus ble deltagerne overlatt til seg selv og det var opp til den enkelte å ta initiativ og etablere kontakt med andre. For A ble dette overveldende, og det ble heller ikke bedre at hun ikke fant tonen med den finske jenta hun skulle dele rom med. Det viste seg også at reiseleder ikke hadde tidligere erfaring fra USA.

Datteren tok kontakt med sin mor allerede første kvelden, og de neste dagene gled hun inn i en tilstand av utmattelse med stresssymptomer. Hun mistet matlysten, gikk tom for energi, følte seg syk og hadde desperat behov for å få hjelp.

Klager tok kontakt med EF, som ikke hadde noen strategi eller prosedyre for å ivareta datteren. Til slutt ble det ordnet med hjemreise, som var den eneste løsningen. Klager mener EF's opplegg står i kontrast til markedsføringen om «Vi tar ansvar hele veien - 24 timer i døgnet», og «Mitt team av dyktige koordinatorene her i Norge er i konstant kontakt med våre EF-kolleger i utlandet for å sikre ditt barns sikkerhet og trygghet, som er vår største prioritet». Klager krever hele reisens pris tilbakebetalt.

EF anfører at datteren allerede under flyreisen ga uttrykk for at hun hadde hjemlengsel. Hun og kursleder ble enige om at hun skulle gi det et par dager, men allerede dagen etter ankomst USA sa hun til kursleder at det eneste hun ville, var å reise hjem. Kursleder prøvde å motivere henne til å bli, og det var kommunikasjon mellom klager og salgskontoret, og mellom salgskontoret og kursleder. Det eneste de hadde å forholde seg til var datterens hjemlengsel, det var ingen andre konkrete ting å ta tak i. Avgjørelsen om å reise hjem ble tatt av mor og datter. Språkreisen til USA/Long Beach er en av de mest populære destinasjoner med ytterst få negative tilbakemeldinger.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Det kan etter nemndas oppfatning ikke ha kommet overraskende på A eller hennes foreldre at det ville bli lite søvn for ungdommene natten før en tidlig avreise fra Gardermoen. At det ikke ble orientert om dette, utgjør ingen mangel ved reisen.

Det annet klagepunkt er at reiseleder ikke skal ha gitt råd om at det var viktig å sove på flyet. EF hevder at kursleder snakket med gruppen før avreise om at det var viktig med søvn og drikke under en slik lang reise. For nemnda er det ikke avgjørende hva reiseleder har eller ikke har sagt om dette. Når en ungdom av foreldrene anses moden nok til å delta på en reise som denne, og er reisevant som det er opplyst, må en kunne gå ut fra at hun av seg selv vet og forstår at det er viktig med søvn på en så lang reise. Dette er ikke noe det skulle være nødvendig å gi råd om, og hvis det ikke er gjort, er det ikke en mangel ved reisen.

Hovedproblemet for A synes å ha vært at hun ikke fant tonen med den finske piken hun skulle dele rom med og ellers ikke fant seg til rette sosialt.

At hun ikke avventet noen dager for å se hva som ville skje når det gjaldt fritidsaktiviteter og sosiale forhold, men allerede dagen etter ankomst ville reise hjem, må antas først og fremst å skyldes hjemlengsel og savnet av de nærmeste.

Dette er ikke forhold som berettiger til noen form for kompensasjon.

Nemnda vil for ordens skyld tilføye at den fremlagte legeattest som «bekrefter» at A måtte avbryte språkreisen grunnet helsemessige årsaker, ikke kan anses som noen dokumentasjon av at det var mangler ved turarrangørens opplegg som eventuelt var årsaken til de helsemessige forhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.