

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet vertsfamilie og mangelfulle rutiner.

Dato

07.03.2019

Saksnummer

2018-03725

Tjenesteytere

EF Education First AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tre-ukers språkreise for to personer til Brighton, England i perioden 04.07.2018 - 24.07.2018. Totalpris kr. 45.000.

Klager har anført at det var meget dårlige hygieniske forhold i vertsfamilien når det gjaldt renhold av kjøkken, kjøleskap, oppvask, jentenes rom, skadedyr, insekter og mat.

Vertsmor utviste mangelfull oppfølging av jentene ved å ikke følge de til skolen første skoledag, men sendte de av gårde på egen hånd. Reiseveien til skolen var lang, nærmere 1 time og 15 minutter hver vei.

Innkvarteringen var ikke egnet for fire språkskoleelever. Leiligheten var svært liten og trang, hvor det ikke var plass til alle ved spisebordet. Soverommet til de fire var på ca. 3 x 3 meter, uten egnet oppbevaring av klær og eiendeler.

Klager følte at EF som reisearrangør ikke tok klagene på alvor, hverken fra jentene eller foreldrene, og det var krevende å nå fram med alvoret i situasjonen. I tre dager hadde de nærmest null innsikt i hva EF gjorde og foreldrene kunne ikke betrygge jentene med at de ville bli hørt, og dermed flyttet til en ny familie. Istedenfor måtte de oppmuntre jentene til å holde humøret oppe og innstille seg på at dette kunne ta tid. Foreldrene opplevde seg helt maktesløse i forhold til EF. Det var til tider vanskelig å få svar på henvendelsene, og da helgen kom var det ingen til å svare på deres henvendelser. Vakttelefonen fikk de tilfeldigvis kjennskap til via EF i Brighton.

Klager opplever at EF ikke forstår hvilket ansvar de har som arrangør, og at de nærmest trenerer klager så lenge det lar seg gjøre. Klager finner det skuffende at en så stor og erfaren turoperatør har så mangelfulle rutiner ved hendelser som berører unge mennesker.

Klager krever et prisavslag på kr. 11.500 per person, totalt kr. 23.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før EF velger å flytte studenter fra sin tildelte vertsfamilie prøver de alltid å løse problemet og snakke med både vertsfamilien og studentene, da det ofte kan være feil kommunikasjon som er problemet. EF har gode rutiner dersom det oppstår en situasjon med deres studenter.

Vertsmoren til jentene har tidligere fått meget høye score de 20 årene hun har vært vertsfamilie av EFs studenter. Da EF mottok den første mailen fra de foresatte til jentene den 11. juli, hadde de ansatte på kontoret i Oslo allerede vært i kontakt med sine kolleger på EFs kontor i Brighton som også var i kontakt med jentenes norske kursleder for å bistå jentene for å finne en løsning for de begge. Kollegene i Brighton tok også kontakt med vertsmoren for å diskutere de områdene som først ikke fungerte. Vertsmoren var selv i forholdene som måtte bedres.

Da EF den 14. juli mottok en ny mail med bildene fra huset til vertsmoren, tok de kontakt med det øverste hold for å informere om at studentene måtte bytte vertsfamilie, da hygiene og standard hos vertsfamilien ikke fulgte EFs standard. De var i kontakt med Brighton Operation Manager som fikk flyttet jentene over på deres campus samme kveld, før de fant en ny familie som jentene flyttet til 15. juli.

EF har tilbudt et prisavslag på kr. 5.000 per person, totalt kr. 10.000. Beløpet er utregnet i forhold til innkvarteringsutgifter, ekstra utgifter til mat grunnet reisevei og dårlig mat hos vertsmoren.

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.

De to språkskolestudentene var 15 år da de reiste på EF språkkurs til Brighton i England. Av beskrivelsen av oppholdet, som ikke er imøtegått på noe punkt at EF Education First AS, fremgår det at de to bodde hos en vertsmor med en 14 år gammel sønn under svært trange og uhygieniske forhold og med så lang reiseavstand til/fra kursstedet at de ikke

rakk hjem mellom formiddags- og kveldsaktivitetene. Det ble derfor svært sparsomt med mat og hvile.

Det er vedlagt bilder som viser helt uakseptable boforhold både hva gjelder trangboddhet og hva gjelder hygiene. Likevel tok arrangøren ikke tak i saken før de fikk tilsendt bilder og videoer av boforholdene fra studentenes foreldre. Det ble for eksempel ikke gjort noe forsøk på å undersøke forholdene, ut over at man visstnok tok en telefon.

Når EF mottar betalende studenter helt ned i 15 års alder, må de etter nemndas syn ha et apparat som ivaretar de yngste elevene. Det har åpenbart ikke vært på plass her. Så vidt nemnda kan forstå tilbragte de to ca. halve oppholdet under disse forholdene.

Nemnda legger til grunn at det er vanskelig å få noe særlig utbytte av et studieopphold når boforholdene, reiseveien og mulighetene for å spise er så dårlig tilrettelagt som i dette tilfellet.

Etter nemndas syn led det leverte produktet av store mangler. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klagerne gis et prisavslag på kr. 22.500, hvilket utgjør 50 % av reisens pris.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, hvilket utgjør kr. 22.500.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)