

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av hotelloppholdet da studenthjemmet ikke lå i Tokyo som annonsert.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-02143

Tjenesteytere

EF

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte språkkurs for en person i Tokyo, Japan i perioden 26.06.2017 - 22.07.2017. Totalpris kr. 31.385.

Klager ble ikke hentet ved ankomst flyplassen i Tokyo og måtte selv betale taxiregningen på ca. kr. 2.400. Studenthjemmet lå ikke i Tokyo som annonsert, men i Kawasaki/ Yokohama.

Klager har anført at EF mangler rutiner for ivaretagelse av mindreårige, samt å etablere kontakt med foreldre/foresatte.

E-posten som EF viser til vedrørende skolen og avstand til studenthjemmet, ble sendt til klagers e-post, men ble aldri gjort tilgjengelig for hans foreldre som sto for kjøpet.

Klager krever at EF tar ansvar for manglende/feilaktig informasjon i forhold til studenthjemmets plassering ved å kompensere for utlegg til oppholdet på APA Villa Hotel Akasaka-Mitsuke på kr. 19.057,57.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

EF Education First anfører at de aldri har hatt eller kommer til å ha et studenthjem som ligger i 20 minutters gange fra sin skole i Tokyo fordi den ligger sentralt midt i Shibuya distriktet. Det finnes ikke studenthjem så nært og sentralt. Det ble sendt e-post til klager hvor avstanden fra studenthjemmet til skolen var oppført og på kartet ser man også hvordan reiseruten ser ut.

Flyinformasjonen ved henting på flyplass må legges inn senest en uke før avreise slik at skolen skal kunne arrangere transporten. Flyinformasjonen for reisen til Tokyo ble lagt inn to dager før avreise grunnet endringer, noe som gjorde at skolen hverken fikk sett den nye opplysningen og heller ikke kunne følge endringene. Dette gjorde at transporten som skulle plukke opp klager ventet på han på flyplassen i forhold til den flyinformasjonen som opprinnelig var oppgitt.

Etter samtale med klagers mor per telefon søndag morgen 25.06.2017 mens klager sto på flyplassen i Tokyo og etter å ha kontaktet skolen hvor EF fikk beskjed om at det var lagt inn feil tider og at den nye flyinformasjonen var lagt inn for sent, ble løsningen at klager tok en taxi fra flyplassen til studenthjemmet. Klager fikk klar beskjed om at EF dekket taxi.

Klagers foreldre bestemte at han skulle bli flyttet over til hotell da han ønsket å bo i sentrum av Tokyo i gangavstand til skolen. Dette er ikke noe EF dekker, men de har refundert kr. 880 for gjenværende periode på studenthjemmet da klager flyttet ut 30.06.2017 etter å ha bodd der i fire dager.

EF har refundert taxiutgifter og henting på flyplassen på kr. 3.550,16.

På bakgrunn av at riktige opplysninger er tilsendt klager per e-post før bestilling og at EF Språkkurs sin studieveileder har basert bestillingen på denne e-posten og telefonsamtale, kan EF ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av kursavgiften eller opphold på hotell.

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.

Nemnda behandler først spørsmålet om endret reiserute og henting på flyplassen.

Det fremgår av klagerens opplysninger at endringen først skjedde på Gardemoen i forbindelse med utreisen fordi flyet var overbooket. I et slikt tilfelle er det forståelig at det blir problemer med å kommunisere endret ankomsttid med mottaksapparatet. Situasjonen som oppsto viser imidlertid at det er svært viktig å ha fungerende nødtelefoner hele døgnet syv dager i uken. De som reiser med EF er som regel mindreårige og det er store tidsforskjeller å ta hensyn til. Nemnda finner etter omstendighetene at det var en tilfredsstillende løsning at EF betalte for taxi mellom flyplass og studenthjem.

Partene i saken er uenige om hvilke opplysninger som lå til grunn for bestillingen av språkkurset. Klageren hevder at han ikke var kjent med hvor skolen lå i forhold til et studenthjem fordi mail med nærmere opplysninger ble sendt til hans 17 år gamle sønn, som var den som skulle delta på kurset.

Etter nemndas syn må det være naturlig for en arrangør å gå ut fra at det er såpass kommunikasjon innad i en familie at en mail med detaljer om kurset og bosted blir formidlet til foreldrene før disse tar standpunkt til om sønnen skal delta. I den informasjonen som ble sendt fremgikk det at studenthjemmet ikke lå i gangavstand fra skolen.

Så vidt nemnda forstår ble imidlertid studenten plassert på et annet studenthjem enn det som fremgikk av brosjyren. Når informasjon om endringen ble formidlet til familien fremgår ikke, men siden det selv i siste mail fra EF til nemnda opereres med feil adresse og siden feil adresse også ble oppgitt da studenten befant seg på flyplassen i Tokyo, kan det se ut til at EF ikke har vært klar over hvilket studenthjem som ble benyttet. Det innebærer en lite tilfredsstillende situasjon hvis noe skulle skje. Studenten var i dette tilfellet under 18 år og umyndig, med det ansvar dette pålegger arrangører. Et minimumskrav må være at arrangøren vet hvor studenten befinner seg.

Når det gjelder reisen mellom studenthjem og skole finner nemnda etter dette å måtte legge til grunn at reisen tok ca. 45 minutter, som oppgitt av klageren.

Studenten flyttet med foreldrenes samtykke ut av studenthjemmet og inn på hotell. EF har refundert det han skulle ha betalt for resten av oppholdet på studenthjemmet, kr. 880. Klageren krever hele hotelloppholdet refundert. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for et slikt refusjonskrav.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det som ble levert ikke var i samsvar med det som fremgikk av avtalen. Det leverte led følgelig av mangler. Nemnda anbefaler etter omstendighetene at klageren får et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 15.500. Til fradrag går det som er refundert for opphold på studenthjemmet, kr. 880.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 15.500. Til fradrag går kr. 880.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)