

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og utgifter til nye flybilletter hjem da klager ble sjenert av sin romkamerat på Språkreisen med EF.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00034

Tjenesteytere

EF

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte et sommerkurs hos EF Språkreiser i Miami, USA i perioden 27.06.2016 – 22.07.2016.

Klager skulle reise til Miami med EF Språkreiser for å gå på skole å lære seg bedre engelsk. Det hun møtte var et festested for ungdom som var der for å drikke, feste og røyke.

Ikke engang de innkvarteringsansvarlige klarte å gjøre noe og den som hadde ansvaret på den etasjen klager bodde var aldri å treffe på de oppsatte trefftidene. To av de fire klager delte rom med festet fra dag 1. De gikk ut mellom kl. 22 og 24 om kvelden å kom hjem fra 04.00 om morgenen til at de ikke kom hjem i det hele tatt. Dette førte til at disse festejentene terroriserte de andre på rommet.

Klager og den andre jenta prøvde flere ganger å si fra, men ingen der gjorde noe. Klager klarte til slutt ikke å være der da det ikke var mulig å sove og ingen av hverken vaktene eller de som skulle holde orden klarte det. Det skulle være stille kl. 22.00 – 23.00 om kvelden, men ingen hadde kontroll på elevene, det var støy hele tiden.

Da klagers foreldre klaget til EF i Norge fordi klager ikke klarte mer, hadde jentene som festet hele tiden fått advarsler flere ganger uten at det fikk konsekvenser.

Da klager og hennes foreldre var på møte med EF i Oslo før avreise fortalte de om hvor strengt det var, dette viste seg bare å være en bløff.

Klagers foreldre hentet personlig klager fra EF 07.07.16. De så da ved selvsyn hva som foregikk på skolen. Jentene ble hentet av private biler og kjørt til nattklubber kl. 22.30 på

kvelen og da klagers foreldre snakket med vaktene på skolen fikk de opplyst at dette var helt vanlig. Det at det ikke var mulig å få sove ut hverken på hverdagen eller helgene og å fungere på skolen var ikke det klagers foreldre hadde betalt for. Da klageren gikk seg en tur på kveldene satt jentene sammen med gutter å røyket marihuana på strandpromenaden og ville ha med klager. Klagers foreldre hadde aldri sendt klager på språkkurset hvis de hadde vært klar over hva som ventet deres datter.

Løsningen var ikke at klager måtte bytte rom, løsningen burde vært at disse festejentene ble sendt hjem slik det står i EFs Generelle Betingelser 2015-2016, se vedlegg. Klager viser til punkt "Student Code Conduct, der det står at slike brudd på reglementet som disse festejentene har utøvd skal føre til suspensjon eller utvisning.

På informasjonsmøte før avreise i Oslo ble det gjort oppmerksom på at hvis man ble tatt for å drikke alkohol ble man sendt hjem med første fly på foreldrenes regning.

Klagers foreldre har reklamert skriftlig ihht EF s Generelle Betingelser 2015-2016 se vedlegg " Kursavkortning etter skolestart". De meldte denne saken skriftlig til EFs kontor i Oslo 30.06.16 kl 22.43, etter at klager selv hadde prøvd å få hjelp på stedet av den som hadde ansvaret på hennes etasje. Denne personen var imidlertid ikke å få tak i. Hun var ikke der til oppsatte tider og det var heller ikke muligheter for å skrive eller legge igjen beskjed.

Klagers foreldre forholder seg til EFs Generelle Betingelser 2015-2016

"Kursavkortning etter skolestart". De kontaktet EF i Oslo skriftlig 30.06.2016 kl. 22.43.

De ringte EF i Oslo dagen etter og ga beskjed om at de ville terminere studiet. EF skulle gi beskjed til skolens ledelse om dette, slik at alle papirer skulle ordnes og være klare i god tid før de hentet klager. Da de kom for å hente klager uken etter fikk hun ikke levert tilbake sitt adgangskort da de ikke hadde noe informasjon om at hun skulle reise, Klager fikk heller aldri tatt den avsluttende prøven som de lovet. Klagers foreldre har gitt EF beskjed om terminering slik det står i EFs sine Generelle Betingelser 2015-2016, så deres opprinnelige krav om full refusjon fra dag 1 opprettholdes.

De har terminert/avsluttet kurset fordi EFs Generelle Betingelser 2015-2016 ble brutt av EF i Oslo og Miami da de ikke har kontroll på sine elever og hva som skjer i virkeligheten i Miami.

Grunnen til at klager ikke ville bytte rom var at de jentene som festet da ville skjønne at hun hadde sladret. Klager følte seg truet av disse jentene. I tillegg kjente jentene godt guttegjengene rundt skolens område og på stranden. Klageren torde derfor ikke å bytte rom av frykt for represalier.

Selv ikke etter at innkvarteringsansvarlige snakket med klager og Security snakket med jentene ble det noen bedring. Da klagers foreldre hentet klager hadde disse jentene fått 5 og 6 advarsler hver .

Vi opprettholder vårt krav om full refusjon av alle utgifter.

Klager krever full refusjon av alle utgifter, Sommerkurs 27.06.2016-22.07.2016 Pris: kr. 29 571,88, flybillett tur/retur pris: kr. 8.682,00. Totalt krav: kr. 38.252.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avreisedato: 26.06.16

Skolestart: 27.06.17

Hjemreise: 07.06.16

Opprinnelig hjemreise: 23.07.16

Klager ankom Miami den 26.06.16 og skulle opprinnelig være der i 4 uker.

EF fikk første tilbakemelding fra familien om situasjonen 30.06.16 klokken 22.43 norsk tid per epost – og tok direkte kontakt med far dagen etter.

Den 01.07.16 snakket programansvarlig for EF Språkkurs i Utlandet med klagers far og fikk mer informasjon om situasjonen. Etter dette tok programansvarlig direkte kontakt med innkvarteringsansvarlig på EF skolen i Miami for å få en bedre oversikt over situasjonen.

Etter å ha snakket med innkvarteringsansvarlig ble de enige om at hun skulle snakke med klager i Miami, samt at det skulle bli gjennomført en rominspeksjon av rommet deres på campus.

Innkvarteringsansvarlig snakket med klager samme dag og fikk et bedre bilde av situasjonen. Hun tilbød klager å bytte rom slik at hun skulle få sove om natten og slapp utfordringene hun måtte ha med sine romkamerater. Klager valgte å takke nei til dette tilbudet da hun allerede hadde bestemt seg for å reise hjem uken etter.

Når det gjelder studenters oppførsel på campus er dette en sak som må håndteres etterhvert som den oppstår og som skolene slår svært hardt ned på. I EF's reglement står det at det ikke er lov med alkohol eller andre stoffer på EF's fasiliteter og man risikerer hjemsendelse dersom dette oppdages. Det kreves også at man holder innetidene som er satt av EF. Dog er det noen studenter som velger å teste grensene og velger å bryte reglene. Dette tar skolene hånd om straks de får kjennskap til det og tar opp dette med de involverte studentene.

Klager valgte selv å reise hjem fra Miami etter 2 uker, til tross for at både skolen og kontoret i Oslo forsøkte å hjelpe henne med å finne løsninger som hun kunne være fornøyd med.

Når en student takker nei til EF's hjelp, og velger å reise hjem uten å ha forsøkt andre alternativer, kan ikke EF se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til brev fra EF Språkkurs i Utlandet.

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.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er innbetalt i henhold til avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-3 første ledd. Hvis det inngår et transportelement i pakkereisen har kunden krav på vederlagsfri transport til avreisestedet eller til annet sted som måtte være avtalt mellom partene.

Nemnda legger til grunn at klageren var under 18 år da EF Språkreiser godtok henne som student ved et engelskkurs i Miami, Florida. I et slikt tilfelle har arrangøren et spesielt ansvar for sikkerhet etc. for studenten fordi de overtar ansvaret for en mindreårig. Det legges til grunn at hun ble innkvartert på et studenthjem der det bodde flere jenter på hvert rom. Nemnda legger til grunn som ubestridt at klageren delte rom med tre andre jenter, hvorav to festet langt ut over det som tillates i henhold til reglementet. Dette førte til at hun ikke fikk sove, og dermed var for trett til å noe særlig utbytte av studiene. Hun forsøkte å ta problemet opp med innkvarteringsansvarlig, som igjen overlot problemet til den etasjeansvarlige. Vedkommende var imidlertid i følge klager ikke til stede på de fast oppsatte trefftidspunktene og besvarte heller ikke skriftlige henvendelser.

Ettersom problemet er erkjent og ikke fant noen løsning, finner nemnda det sannsynlig at klagers fremstilling av håndteringen av saken er i samsvar med det som skjedde. Det legges videre til grunn som sannsynliggjort at jentene fikk flere advarsler, men at ingen sanksjonerte disse, til tross for den adgangen regelverket gir. Det eneste som skjedde, var at klageren ble tilbudt å bytte rom, noe hun ikke torde fordi de som brøt reglene da ville skjont hvem som hadde sladret på dem.

Klageren ankom Miami 26. juni. Familien meldte fra om forholdene til EF i Norge 30. juni. De reiste deretter til Miami den 7. juli for å hente klageren.

Nemnda legger til grunn at EF Språkreiser leverte et produkt som led av så vesentlige mangler at pakkereisen på grunn av manglene var vesentlig forfeilet.

Nemnda finner at de boforholdene som er beskrevet er kritikkverdige. Når arrangøren har ansvar for ungdom må boforholdene være trygge. Når man ikke lykkes med å holde orden i et studenthjem, og problemet er så omfattende at de som ønsker å studere ikke makter dette fordi det ikke er mulig å sove om natten på grunn av andres utagering,

ligger forholdene etter nemndas syn slik an at avtalen kan heves. Det er, slik nemnda ser det, ikke tilbudt tilstrekkelig avhjelp ved at klageren etter ca. en uke ble tilbudt å bytte rom. Hun torde ikke det fordi det da ville ha blitt avslørt at det var hun som klaget. Nemnda har ikke bemerkninger til dette.

Etter nemndas syn har klageren etter dette krav på å heve avtalen. Det økonomiske kravet lyder på kr. 38.253,80. Nemnda anbefaler at beløpet refunderes/erstattes i sin helhet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert/erstattet kr. 38.253,80.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)