

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og utgifter til ny hjemreise da studenthjemmet ikke svarte til forventningene.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

49/16P

Tjenesteyter

EF Språkkurs I Utlandet

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris og utgifter til ny hjemreise da studenthjemmet ikke svarte til forventningene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte språkkurs i Australia i perioden 22.0.16 - 27.01.16.

Klager ble innkvartert på Greenwich Studenthjem og kom dit med forventning om at hun skulle bo på et studenthjem styrt av EF og bli tatt imot av folk som jobbet for EF.

Ved ankomst var det ingen i resepsjonen og hun måtte selv ringe for å få nøkkel til rommet hun skulle bo i. Rommet hadde ingen aircondition, bare to senger, en pult og et skap. Klager visste ikke hva hun kom til og det fremgikk ingen informasjon om dette studenthjemmet på EFs sider. Badet som tilhørte alle i etasjen klager bodde i, var skittent og ekkelt og det samme var kjøkkenet. Den andre natten hadde romkameraten hennes med seg en gutt hjem.

De fleste som bodde på studenthjemmet drakk, røykte hasj og hørte på høy musikk hver kveld. Klagers rom var rett ovenfor der de satt, så hun kunne høre de klart og tydelig.

Klager mener det er uansvarlig å sende studenter til slike studenthjem.

Klager følte seg utrygg og lurt.

Før avreise spurte klager om hun kunne bytte studenthjem til Park Lodge, men det var ikke mulig fordi det var fullt.

Klagers helsetilstand har blitt verre etter reisen, noe som bekreftes med legeerklæring som er sendt til forsikringsselskapet. Klager kjøpte også en ekstra ERIKA reiseforsikring gjennom EF for å sikre et slikt tilfelle som dette.

Klager mener EF burde hatt en ansvarlig person som tok imot klager og var tilstede også på dette studenthjemmet slik som de har til sine egne studenthjem. Da hadde de oppdaget de andre studentenes oppførsel.

Det burde ikke være slik at man får et annet bosted enn EFs egne fordi det er i høysesong for språkreisene og antallet studenter er langt over det EF klarer å håndtere.

Som kommentar på innspillet om reiseforsikringen står det klart på forsikringen klager har mottatt at «Erstatning ved sykdom eller ulykke» også gjelder mentale eller psykiske sykdommer, inkludert spisevegringssykdommer. Samt at det under punktet «Reiseavbrudd» ikke står at dette ikke gjelder alvorlig sykdom relatert til psykisk sykdom.

Klager mener hun har forholdt seg til de beskjedene hun fikk fra EF. Klager hadde ikke på forhånd fått vite at dette studenthjemmet ikke var et av EFs egne hjem. Klager fikk også en beskjed fra EF om at dette hjemmet lå betydelig nærmere skolen enn det som var tilfelle.

Klager ga beskjed om situasjonen på studenthjemmet hun kom til via EFs nødtelefonen og e-post så fort som mulig. I tillegg tok hun personlig kontakt med skoledirektøren ved første anledning. Hun fikk klar beskjed om at det ikke var mulig for henne å flytte til et annet studenthjem og bli værende der. Det hadde ikke vært mulig for klager å flytte rundt mellom vertsfamilier og ulike studenthjem da dette hadde gjort henne enda mer utrygg.

Klager mener EF har ansvaret for at hennes opphold ikke ble som forventet.

Klager krever å få dekket sine utgifter, totalt kr 50.360.

Det vises for øvrig til klagers brev.

EF har i det vesentlige anført:

Klager ankom Sydney søndag 24. januar 2016 og valgte å reise hjem tirsdag 26. januar 2016.

EF fikk beskjed om at returbilletten var bestilt allerede mandag 25. januar, første skoledag og Australia Day.

Klager tok kontakt med EF og informerte om situasjonen slik hun opplevde den ved ankomst søndag 24. januar. Til tross for at dette ikke var en arbeidsdag for EF, tok en av de ansatte ved EFs kontor i Oslo raskt kontakt med skolen, samt holdt kontakten med klager for å kunne bedre de første opplevelsene.

Tidlig mandag morgen tok EF kontakt med skoledirektøren ved EF Sydney og ba klager om å gjøre det samme grunnet tidsforskjeller. Skoledirektøren informerte om at det meste var fullt da dette var høysesong i Sydney, men at de kunne flytte henne til et annet studenthjem etter 1 uke. EF hadde også vertsfamilier ledige umiddelbart dersom hun ønsket å flytte til familie for noen dager. Sistnevnte syntes ikke klager var noe alternativ og EF fikk heller ikke tilbakemelding fra henne om at første alternativ ikke var aktuelt. EF fikk kun en e-post om at flybilletten hjem allerede var bestilt.

EF anser at de ikke fikk rikelig med tid for å kunne gjøre noe for klager og har dermed avvist tidligere krav om erstatning.

Grunnen til at Greenwich Studenthjem ikke var oppført på noen av EFs hjemmesider er fordi dette er et studenthjem de kun bruker i høysesongen da de øker antallet studenter

med mellom 30 - 50% når det er sommer i Australia. Klager ble gjort oppmerksom på at hun skulle bo på dette studenthjemmet, og det er også med som bekræftelse på hennes faktura. I utgangspunktet er dette studenthjemmet like bra som studenthjemmene EF selv driver.

Når det gjelder studenters oppførsel på studenthjem, er dette en sak som må håndteres etterhvert som den oppstår og som skolene slår svært hardt ned på. I EFs reglement står det at det ikke er lov med alkohol eller andre stoffer på EFs fasiliteter og man risikerer hjemsendelse dersom dette oppdages. Det er heller ikke tillatt å ha besøk på rommet. 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.

I forhold til ERIKA Reiseforsikring har EF bedt klager ta direkte kontakt med selskapet slik at ERIKA kan bistå med forsikringsspørsmålet i denne situasjonen, men i utgangspunktet dekkes ikke utfordringer knyttet til psykisk helse av reiseforsikringer. Dette fremgår av forsikringsvilkårene, som aldri dekker sykdom som ikke har oppstått akutt.

Klager valgte å avbryte oppholdet etter 2 døgn til tross for den lange reisen - som i utgangspunktet gjør at man er sliten og sårbar - uten at hun ga EF mulighet til å hjelpe henne. EF har tilbakebetalt kr 2.320 for innkvarteringen, ettersom det er en kostnad EF ikke må betale når studenten ikke bor der.

Det vises for øvrig til brev fra EF.

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 bekræftelse, 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.

EFs språkreiser er pakkereiser etter definisjonen i pakkereiseloven. Språkreiser ligger likevel ikke i kjerneområdet for hvilke sakstyper som behandles av nemnda.

Når det ikke er opplyst om annet, forutsettes det at den reisende har vanlig robust helbred, både fysisk og psykisk. Det forutsettes også at man har satt seg litt inn i lokale forhold. Studenthjem har gjerne en annen standard enn hoteller og pensjonater fordi det er forutsatt at hjemmene på daglig basis hovedsakelig skal drives av beboerne. Overtredelser av ordensregler må rapporteres til skolen eller den som er ansvarlig for innkvarteringen. Engelske/australske bosteder i denne kategorien er antagelig også gjennomgående av lavere standard enn det man er vant til fra Skandinavia. Klageren ble innkvartert på det studenthjemmet - Greenwich studenthjem - som hun hadde fått bekræftet at hun skulle bo på. Slik denne saken er opplyst er det vanskelig for nemnda å se at arrangøren ble gitt noen mulighet til å endre klagerens bosted, eller til å avhjelpe de manglene ved de øvrige studentenes adferd som er kommentert av klageren. Det er opplyst av arrangøren at drikking/hasjrøyking og gjester på rommet er brudd på ordensreglene som det blir slått hardt ned på, men så lenge klageren bestemte seg for å reise hjem allerede dagen etter ankomst var det lite

arrangøren kunne gjøre, utover å tilby privat innkvartering i noen dager inntil det ble ledig på et annet studenthjem.

Klageren ankom 24. januar 2016, bestilte returbillett allerede dagen etter og reiste hjem den 26. januar. Hun anså det ikke som en akseptabel løsning å bo privat hos en vertsfamilie i noen dager før hun ble skaffet plass på et annet studenthjem.

Slik denne saken ligger an, kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

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