

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder språkreise til Brighton, England.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

309/12

Tjenesteyter

EF

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: EF

Antall reisende: 1

Reisens pris: 18.095,-

Saken gjelder:

Saken gjelder språkreise til Brighton, England.

Klager anfører at da datteren A meldte seg på språkreisen, var det en forutsetning at hun og venninnen skulle dele vertsfamilie. Det fikk de, men selv om de var klar over at de kunne komme i forskjellige klasser på skolen, ble det et sjokk at de også ble delt på fritiden. Det innebar at datteren måtte ta buss alene og gå alene i 10 min for å komme til og fra vertsfamilien på kveldstid.

Dette ødela trivselen for to jenter som hadde gledet seg til å være sammen i Brighton og medførte fare for sikkerheten til datteren.

Klager mener EF har feilinformert og at behovet for trygghet og sikkerhet må ha prioritet og ikke overlates til ungdommene selv. Det var ikke informert om at de som reiste sammen også ville bli delt på fritiden slik at de måtte reise hjem til vertsfamilien alene. Tanken på at EF har satt datterens liv på spill, er rystende.

Klager og hennes mann fikk store deler av sin Barcelonaferie ødelagt fordi de måtte kjempe med EF for at datteren skulle være trygg. Fordi EF har feilinformert og satt datterens liv i fare, mener klager at halvparten av reisens pris bør tilbakebetales.

EF Språkreiser har anført at de alltid oppfordrer studentene til å gå hjem sammen med en annen student. Alle studenter blir ved ankomst vist veien til sentrum første

skoledag og veien tilbake. Hadde EF fått vite om situasjonen for A mens hun var der, kunne de ha gitt henne opplysninger om andre studenter som bodde i nærheten. Innenfor 6 min spasertur fra der A bodde hadde de to andre vertsfamilier.

EF har tilbudt en rabatt på kr.4.000,- ved eventuell ny reise.

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.

På en slik språkreise for ungdom er det viktig at sikkerheten er godt ivaretatt.

Hvis det ikke er gjort, kan det foreligge en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. Problemet i saken her, så vidt nemnda forstår, var at A måtte vente - enten på sin venninne som hun reiste sammen med og delte vertsfamilie med, eller på den andre studenten som også bodde i den vertsfamilien - for å ha følge hjem etter skolen. Årsaken til dette var at de gikk i ulike klasser og også hadde ulike fritidsaktiviteter.

Nemnda forstår at dette kunne innebære både praktiske problemer og skuffelse over ikke å få være mer sammen med venninnen. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er sannsynliggjort at dette utgjorde en sikkerhetsrisiko av en slik art at det var en mangel ved reisen i lovens forstand. Nemnda finner derfor ikke grunnlag for klagers krav, men forutsetter at tilbudet om rabatt opprettholdes.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

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 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.