

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet manglende innkvartering og mat på språkreise.

### Dato

17.10.2019

### Saksnummer

2019-03174

### Tjenesteytere

EF Education First AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder for en pakkereise for en person på språkreise, 21 dager, St. Raphael Homestay, St. Raphael, Frankrike i perioden 30.06.2019 - 20.07.2019. Totalpris 29 030 kroner.

Innkvartering var med vertsfamilie. Det ble betalt tillegg for spesialkost grunnet bl.a. glutenintoleranse. I tillegg til matallergier ble det opplyst at klager ikke kunne være i sammen med dyr.

Da klager ankom St. Raphael ble hun innkvartert hos en eldre kvinne med en hund. Dette ble kortvarig da klager ble kastet ut av hjemmet hennes. Klager bad om hjelp fra EF-kursveileder, men denne personen møtte ikke opp. Etter dette ble klager innkvartert på et hospits med tre andre på et firemannsrom som langt fra var akseptabel. På hospisset hadde de ikke mulighet for å lage mat eller vaske klær. Rommet var skittent. Frokosten kunne klager ikke spise grunnet glutenallergi. Størrelsen på rommet var svært begrenset, de kunne knapt stå og hadde ingen sitteplasser. Det var heller ikke plass til å åpne fire kofferter samtidig.

Når det gjelder å finne vertsfamilie, fikk klager allerede to vertsfamilier før avreise. Disse gav beskjed om at de ikke ønsket å innkvartere henne grunnet hennes allergier.

Det medfører ikke riktighet at klager fikk valg om ny innkvartering. Ingen fra EF var i kontakt med henne om dette. Klager informerte EF om at hun ville hjem, men ble ikke tatt på alvor. Det var flere som klaget på innkvartering med vertsfamilie. Svaret var at EF ikke kunne tilby ny innkvartering og måtte godta dette. Klagers foresatte kan ikke se at innkvartering i hostell var fullgod erstatning for vertsfamilie. Klager gikk ned 3 kg under denne reisen grunnet for lite mat. Hun fikk ikke lov å gå alene på butikken eller få følge dit. Klagers foresatte anser dette som svært uansvarlig.

Det var verken yoghurt eller frukt på studenthjemmet klager ble innkvartert i. Det er riktig at det var ikke mulig å tilberede egen mat på studenthjemmet. Klager fikk ny kursleder dag 2. Klager fikk ikke tilbud om ny innkvartering med vertsfamilie - etter å ha blitt kastet ut endte hun på studenthjem.

Da EF skulle ordne spesialkost kom de med salatblader og to oliven. Klager hadde vært uten mat i over to døgn og hadde allerede utviklet diare og magebesvær.

EF fikk flere muligheter til å ordne/utbedre bosituasjonen uten å lykkes.

Klager krever refundert studieavgiften og dekning av hjemreisen, totalt 30 459 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

EF Språkreiser har vært i kontakt med sine kolleger på det aktuelle kurset og annet personale som har vært innblandet for å best mulig kunne undersøke tilbakemeldingen som er gitt.

Ved bestilling av språkreisen fikk EF beskjed om at klager var allergisk mot pelsdyr og ikke kunne komme i en familie med dyr. Dette ble registrert i deres systemer slik at EF representantene i St. Raphael så dette da de skulle finne vertsfamilie til studenten. EF informerer om at man kan få tildelt en vertsfamilie fra ca. 14 dager før avreise, som også betyr at vertsfamilieinformasjonen kan komme senere, men før avreise til destinasjonen.

Da klager ankom St. Rapahel på ettermiddagen den 30. juni, viste det seg at familien klager var plassert i hadde husdyr. Kurslederen tok tak i dette med en gang og kontaktet EF kontoret i St. Raphael som fikk flyttet klager til studenthjemmet Hotel De Flore samme kveld. Her bodde det også andre norske studenter og kursledere. Klager reiste i en norsk gruppe hvor noen av studentene bodde hos en vertsfamilie, mens andre bodde på studenthjem, basert på hva de hadde bestilt i forkant.

EF ønsket å ordne en ny vertsfamilie som ikke hadde husdyr til klager, noe som er vanlig prosedyre. Klager ønsket ikke at EF skulle finne en ny vertsfamilie og fikk derfor tilbud om å bo på studenthjemmet resten av oppholdet uten noen ekstra kostnad.

Klager ble flyttet til studenthjem samme kveld som hun ankom St. Raphael. Da dette skjedde var ikke maten tilrettelagt for hennes allergier ettersom de på studenthjemmet ikke var forberedt på å ta i mot en student med slik allergi. Dette er svært beklagelig, men EF personale på destinasjonen var beredt på å ordne opp i dette og tilrettelegge for klager behov, men fikk ikke tilstrekkelig med tid til det, da hun reiste hjem. EF anfører at det var yoghurt og frukt på studenthjemmet som hun kunne spise. Studenter som bor

på dette studenthjemmet har helpensjon inkludert i prisen, da det ikke er mulighet til å tilberede mat selv på dette stedet

I forkant av reisene spesifiserer EF at all kommunikasjon med foresatte må gå via EF kontoret i Oslo og ikke med kursleder som er med studentene på destinasjonen. Årsaken til dette er at kurslederne må være 100% tilstede for studentene på destinasjonen og kan ikke bruke tiden sin på å kommunisere med foresatte på telefonen. Kurslederne er der for studentenes sikkerhet, trygghet og velferd og må bruke tiden sin på det. Det er beklagelig at foresatte og klager ikke følte at kursleder var tilstede for klager de to første dagene. Kurslederen som reiste med gruppen var håndplukket av EFs kontor i Oslo. Starten kan være utfordrende for mange av studentene, noe som pleier å gå bedre etter noen dager på plass.

EF kontoret i Oslo mottok første telefon fra klagers foresatte den 1. juli klokken 09.15 da klagers mor ringte og fortalte misnøye med måltidene og vertsfamilien som klager ble plassert i da hun ankom St. Raphael dagen før. EF på kontoret i Oslo tok kontakt med klagers kursleder og EF ansatte i St. Raphael direkte, noe som er vanlig prosedyre. De snakket med klager for å forsikre seg at alt gikk bra med henne og for å høre om det var noe de kunne hjelpe henne med. Klager ga da ingen tegn på at hun ønsket å avbryte kurset og reise hjem til Norge.

Klagers foresatte ringte tilbake til EF kontoret i Oslo samme dag kl. 12:40 og hadde da besluttet at klager ønsket å reise hjem. EF på kontoret i Oslo forsøkte å snakke med foresatte for å finne ut av hvordan de kunne hjelpe Daniela med å fortsette sin reise i St. Raphael, men de var fast bestemte på hun skulle reise tilbake til Norge. Samme dag, kl. 16:20 fikk EF kontoret i Oslo tilsendt flybilletter til klagers hjemreise, som var booket av hennes foresatte. Hjemreisen var om kvelden dagen etter, 2. juli. Billettene ble videresendt til de EF ansatte i St. Raphael slik at de kunne organisere transport til flyplassen.

EF mener at de forsøkte å hjelpe klager så godt de kunne den korte tiden hun var i St. Raphael. EF tar selvkritikk på at klager havnet i en vertsfamilie som hadde husdyr, da det i forkant var informert om at hun var allergisk. EF mener at de tok raskt grep da de innså dette og flyttet henne umiddelbart til et studenthjem uten ekstra kostnader, slik at hun aldri overnattet i den vertsfamilien. Da klager ikke ønsket at EF skulle finne en ny vertsfamilie til henne, noe som er standard prosedyre, tilbød de henne å fortsette å bo på studenthjemmet.

Det er beklagelig at det ikke var tilrettelagt kost for klager da hun ankom studenthjemmet samme kveld som hun ankom destinasjonen. Dessverre fikk EF for kort tid til å ordne opp i dette etter ankomst, da hun flyttet dit samme kveld. Dette er noe de enkelt ville tilrettelagt de neste dagene, dersom hun ønsket å bli på studenthjemmet. På grunn av at hun ikke fikk tilrettelagt kost for sin allergi det første døgnet på destinasjonen, har EF tilbudt de foresatte å refundere tillegget de betalte i

forkant for spesialkost under reisen, 900 kroner. Dette selv om EF ville ha tilrettelagt for spesialkost under resten av oppholdet dersom hun ikke hadde reist hjem.

Klager ankom reisemålet 30. juni og reiste hjem 2. juli. EF mener at de raskt rettet opp i boforholdene og ga klager tilbud om ulike innkvarteringsalternativer. EF var forberedt på at hun kunne få bli på studenthjemmet uten ekstra kostnad for resten av oppholdet. EF mener de ikke fikk tilstrekkelig tid til å ordne med spesialkost på studenthjemmet for klager og mener derfor at EF ikke kan stå ansvarlig for å refundere reisen ettersom klager valgte å reise hjem. Dersom studentene eller foresatte velger å avbryte reisen underveis, gis det ingen refusjon av kurspris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra EF Education First AS.

### **Nemnda bemerkar**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har gjort gjeldende krav om heving av avtalen begrunnet i at klager på forhånd bestilte en vertsfamilie uten dyr, noe som ved ankomst viste seg å være feil. Klagers datter ble da flyttet til et studenthjem hvor hun bodde trangt på et firemannsrom. Det var på studenthjemmet ikke tilrettelagt for glutenfrikost noe som klagers datter hadde betalt særskilt for.

Etter nemndas vurdering er det påberopte forhold avvik fra inngått avtale med tjenesteyter. Tjenesteyter har gjort gjeldende at de ikke fikk tilstrekkelig tid til å finne ny vertsfamilie eller til å kjøpe inn allergivennlig mat til klagers datter da hun etter to dager fløy hjem og avbrøt reisen. Etter nemndas vurdering hadde tjenesteyter tid fra bestilling til ankomst til å sikre en vertsfamilie uten dyr, noe man ikke klarte. Selv om klagers datter umiddelbart ble flyttet til et studenthjem uten dyr, var ikke det det oppholdet klager hadde betalt for. Nemnda har forståelse for at tjenesteyter må ha noe tid til å områ seg, men å kjøpe inn allergivennlig mat til en person som har allergi og som har betalt for dette, krever etter nemndas vurdering ikke særlig mye tid eller planlegging. Slik nemnda vurderer saken utgjør de påberopte forhold avvik fra avtalen og nemnda anbefaler tjenesteyter å utbetale klagers fulle krav. Nemnda har ved vurderingen særlig lagt vekt på

at tjenesteyter tilbyr språkreiser til ungdom som ordinært er på sin første utenlandstur alene, noe som innebærer at det ved slik reiser kreves ekstra rask og god oppfølging.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler klagers fulle krav.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)