

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om høyere prisavslag ved tidligere hjemreise etter studiereise på Bali grunnet Covid-19.

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-01885

### Tjenesteytere

GoStudy AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en studiereise for en person til Bali, Indonesia med deltakelse på PT-studiet i perioden 06.02.2020 - 29.05.2020. Totalpris 94 420 kroner.

Reise med studieopphold på Bali ble avbrutt grunnet koronasituasjonen i mars 2020 og elevene ble sendt hjem til Norge 18.03.20. Det angjeldende studiet er personlig trenerkurs med 30 vekttall. Klager har fått tilbud om fjernundervisning etter hjemkomst i Norge. All klasseromsundervisning og praktisk rettet undervisning med veiledning bortfalt.

GoStudy har tilbudt et prisavslag tilsvarende kostnad for hotelopphold fra faktisk hjemreise til planlagt hjemreise, 11 154 kroner. Tilbudet ble avslått fra klager og GoStudy avslo ytterligere prisavslag.

Klager anfører at studentene i hovedsak ble undervist av personell fra Norge under oppholdet på Bali. De fleste av de fagfeltene som er nevnt i opptaksbrevet ble således levert av norsktalende personell.

Klager anfører at hensikten med redegjørelsen for kostnader med tilsvarende studier i Norge, ikke var for å formidle en klage på prisen oppgitt for opptak ved Udayana University. Klager satt man ikke med opplysninger om pris for studiene isolert, og redegjørelsen ble gitt for å søke å klargjøre priskomponentene i det vederlaget studentene betalte GoStudy. Når prisen er oppgitt til 3 300 USD, hvilket tilsvarer omtrent 33 000 kroner, tilsier det at reise- og oppholdskostnadene var på om lag 60 000 kroner. Det anføres at prisavslaget som er tilbudt ikke er et forholdsmessig prisavslag, når formålet med reisen i det vesentlige er feilet.

GoStudy anfører at årsaken til avbruddet lå utenfor GoStudys kontroll. Det bestrides ikke fra klagers side at hendelsen lå utenfor kontrollsfæren til GoStudy, men det framgår av GoStudys vilkår punkt 6.2 at det da skal gis et forholdsmessig prisavslag. Det er størrelsen på dette avslaget klager mener er for lavt.

Klager er noe usikker på hvordan GoStudys tjeneste er satt sammen og hvordan de selv vurderer den. Klager ser at GoStudy nå er usikker på nemndas kompetanse til å behandle saken. I sine vilkår anfører de følgende:

"Ved reklamasjon skal den reisende gjøres oppmerksom på klageprosedyren, og at dersom den reisendes reklamasjon/krav ikke blir imøtekommet eller partene blir enige, kan saken bringes inn for Reklamasjonsnemnda for reiser eller annet tvisteløsningsorgan, samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse. (plikt jf. pakkereiseloven 5§10-2 og 10-4)". Klager er ikke kjent med at det er opplyst til studentene om det her er tale om et sammensatt reisearrangement, og om opplysningsplikten i pakkereiselovens 5 § 41 i så tilfelle er oppfylt.

I den grad dette ligger innenfor nemndas mandat å behandle, ønsker klager at nemnda også behandler anførslene om et prisavslag på den delen av tjenesten som gjaldt undervisning.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: Prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

GoStudy er usikker på om Pakkereisenemnda er rett instans til å behandle denne saken da dette dreier seg om studiereise, og ikke fritidsreise. GoStudy viser til vedtaket i sak 2020-00837.

GoStudy oppfatter at tvisten handler om hva som er et forholdsmessig prisavslag for studenten som meldte seg på Personlig trener på Bali 2020, men som dessverre måtte dra hjem grunnet den internasjonale pandemien Covid-19.

GoStudy er en studieformidler som leverer pakkereiser til utlandet. Klager meldte seg på studiet Personlig trener på Bali, som student ved Udayana university. GoStudys ansvar er å opptre som en formidler og bindeledd mellom Udayana university og studentene. I tillegg til dette legger GoStudy til rette for et helhetlig studentopphold hvor studentene betaler en totalpakke til GoStudy som innebærer:

- Skolepenger til Udayana university
- Flybilletter tur/retur
- Opphold på hotell
- Faglig bistand av Norske lærere sendt fra Norge

- Oppfølging av koordinatorene på studiestedet
- Bistand i forbindelse med utfordringer under studieoppholdet
- Tilgjengelige lokaler for undervisning og egenstudier
- Treningsfasiliteter som tilfredsstiller kravene til studenter gitt av Udayana university

Totalpris for Personlig trener på Bali er:

1. 16 800 kroner som betales før avreise.
2. 75 120 kroner som betales etter avreise når studentene mottar stipend og lån fra lånekassen.

GoStudy sin håndtering av kansellert studieopphold, Bali:

14. mars gikk norske myndigheter ut med oppfordring om at alle nordmenn burde reise hjem til Norge grunnet Covid-19. Udayana university informerte GoStudy om at de hensyntatt situasjonen ville kansellere studieoppholdet på Bali og fortsette undervisningen for Personlig trener via nett. GoStudy sitter ikke med det faglige ansvaret for Personlig trener studiet, og vedtok etter gitt informasjon fra myndighetene at de ville kansellere studieoppholdet på Bali, og få studentene hjem til Norge. GoStudy kontaktet deretter Kilroy og endret hjemreisebillettene for studentene til et tidligere tidspunkt enn planlagt. Alle endringer ble bekostet av GoStudy.

Da studentene kom hjem fra Bali, brukte GoStudy kort tid på å bistå Udayana university med å få på plass nettbasert undervisning slik at studentene ikke mistet flere studiedager enn nødvendig. Da alle studentene var hjemme, startet undervisningen på nett som ble holdt av de lærere som i utgangspunktet skulle holde fysisk undervisning på studiestedet. Studentene fikk gjennomført sin undervisning over nett, samt eksamener i alle fag. Det var viktig for GoStudy at studentene fikk gjennomført sitt studium på tross av situasjonen, både med hensyn til studiepoeng, lån og stipend fra lånekassen.

Tilbud gitt studentene fra GoStudy:

GoStudy har refundert studentene for tapt opphold på Bali, samt forlengelse av visum da studentene ble sendt hjem før det var nødvendig å få dette forlenget. Det er åpenbart at det foreligger en uenighet om hva som kan regnes som «forholdsmessig prisavslag» i forhold til kanselleringen av studieoppholdet. Klager betalte en pakkepris på 91 920 kroner til GoStudy.

1. Som nevnt tidligere har GoStudy ikke det faglige ansvaret, men jobber som en studieformidler mellom Udayana university og studentene. Skolepengene til Udayana university er en del av pakken som studentene betaler til GoStudy. Klager betalte skolepenger på 3 300 USD (30 165 kroner).
2. Rest til dekning av øvrige kostnader er da 61 755 kroner. Studentene bodde på hotellet i 45 dager (164 kroner per natt) som blir totalt 7 380 kroner.
3. I løpet av semesteret har GoStudy sendt ned 6 lærere fra Norge for å bistå studentene i undervisning ved Udayana university. Disse lærerne har undervist og fulgt opp studentene underveis. GoStudy har betalt lønn, fly tur/retur og opphold for dette.

4. Utenom dette har GoStudy leie av lokaler på studiestedet (treningscenter, studierom, oppholdsrom, kjøkken), vakthold, koordinatører, og øvrig administrasjon på studiestedet.
5. Ved endt studieopphold på Bali brukte GoStudy ressurser for å få til optimal undervisning over internett og for å redusere konsekvensene av Covid-19 for studentene. Dette innebar planlegging, oppretting av intranett for studentene, omlegging fra fysisk til nettbasert undervisning, og økt tid for lærere for å kunne følge opp studentene.

I klagebrevet sendt 29.04.2020 sammenlignes GoStudy sitt studieopphold med andre norske aktører som tilbyr Personlig trener utdanning i Norge. GoStudy anfører at det er irrelevant hvilke priser andre aktører har å tilby. Derneft mener de at et opplegg med GoStudy til Bali, våren 2020 ikke kan sammenliknes med dette. GoStudy studenter på Bali er rullert inn på et internasjonalt universitet, samt at GoStudy tilbyr et fire måneders langt opphold på Bali som inkluderer reise, opphold og oppfølging. Klager viser til eksempler fra Active Education hvor man betaler 49 000 og 52 000 kroner for nettstudier med samlinger. Som vist i regnestykket i pkt.2 ovenfor, dersom man trekker fra skolepengene betalt til Udayana university er ikke totalprisen til GoStudy – som inkluderer reise og opphold – langt ifra det det koster å ta studiet hos norske aktører på markedet.

Covid-19 var en situasjon som ingen kunne forutse da de planla og tilrettela studieoppholdet på Bali. Dette var heller ikke noe studentene kunne forutse da de meldte seg på våre studier. Det blir lagt vekt på i klagen, sendt 29.04.2020, at kvaliteten gitt etter kansellering ikke tilfredsstiller det studentene meldte seg på i utgangspunktet. GoStudy anfører at dette var en situasjon utenfor deres kontroll, og at Udayana university – i likhet med andre internasjonale institusjoner var nødt til å kansellere den fysiske undervisningen. GoStudy så seg også nødt til å følge myndighetenes råd og sende studentene hjem. Det er sannsynlig at kvaliteten på undervisningen blir noe dårligere når det går fra fysisk til nettbasert undervisning, men dette er ikke noe GoStudy kan klandres for.

Oppsummert er GoStudy av den oppfatning at det prisavslag som er tilbudt er rimelig hensett de avbøtende tiltak GoStudy har gjort for studentene (dvs. tatt kostnad med endret returbillett, etablering av nettstudietilbud og personlig oppfølging). Ved vurdering av prisavslag ved et lengre studieopphold er det naturlig å se hen til de løpende variable kostnader (overnatting), og den og den totale pakkeprisen som blant annet inkluderer kostnader til reise og skolepenger som uansett ikke blir påvirket av endret studieløp som følge av pandemien. Det er naturlig å vurdere dette på en helt annen måte, enn for eksempel ved en charterreise.

GoStudy er usikker på om Pakkereisenemnda er rett instans til å behandle denne saken da dette dreier seg om studiereise, og ikke fritidsreise. GoStudy viser til vedtaket i sak 2020-00837.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra GoStudy AS.

### **Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en studiereise for en person til Bali, Indonesia med deltakelse på PT-studiet i perioden 06.02.2020 - 29.05.2020. Totalpris 94 420 kroner. Reisen ble avbrutt pga. Covid-19.

Etter nemndas vurdering omfattes ikke studiereise av pakkereiselovens bestemmelser jf. pakkereiseloven § 5 bokstav b. Det fremgår av Prop 54 L at bosetting omfatter innkvartering som skjer «med tanke på bosetting», altså langvarig innkvartering. Hva som anses som «langvarig» er ikke nærmere presisert. En retningslinje vil være om innkvarteringen, for eksempel ved et språkkurs, går utover lengden på hva som kan anses som en «normal» ferie, jf. kommisjonen i ekspertgruppemøte. Innkvartering i forbindelse med langvarige språkkurs bør derfor ikke anses som reisetjeneste, i henhold til fortalen.

Når det her er snakk om studieopphold over en lengre periode som ikke har ferie som hovedformål, kommer ikke pakkereiselovens bestemmelser til anvendelse på forholdet.

Saken skal da avvises.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda avviser saken.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)