

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet at EF avvek sine egne regler og beskrivelse av oppholdet noe som førte til at klager følte seg utrygg og reiste hjem en uke tidligere enn planlagt.

Dato

26.01.2017

Saksnummer

2016-00132

Tjenesteytere

EF

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en språkreise til Torquay, England i perioden 29.06.2016 – 19.07.2016.

De to første dagene var klager i London før gruppen reiste til Torquay og vertsfamiliene. Allerede første kvelden ringte klager hjem og klagers foreldre fikk en dårlig magefølelse.

I henhold til EF's regler skal ingen studenter gå alene. Klager måtte ta buss alene, og gå hjem i mørke gater til vertsfamilien alene. Dette var ubehagelig, og hun tok feil gate i mørket. Hun hadde hele tiden telefonkontakt med noen hjemme fordi hun var redd.

Natt til søndag 03.07.2016 fikk klagers foreldre telefon fra klager som var oppløst i tårer og livredd etter en ubehagelig opplevelse på en kinokveld arrangert av EF. To gutter trakasserte jentene som umiddelbart oppsøkte en fra EF og de skulle gå sammen med leder resten av kvelden. Men det skjedde ikke, hun måtte ta bussen hjem alene og gå hjem alene i mørket.

Klagers foreldre brukte en time på å roe henne ned jenta slik at hun kunne få sove. Klagers foreldre ringte EF i England som lovet at tiltak skulle igangsettes da dette ikke var i henhold til EF's retningslinjer.

Dagen etter fikk klagers mor telefon fra hovedkontoret i Oslo. Der hadde leder i England ringt, og gitt beskjed at klager syntes aktivitetsnivået i England var litt høyt. Moren fortalte at dette ikke stemte da klager følte seg utrygg pga. hendelsen med guttene. Hovedkontoret ringte leder i England, og fikk dette bekreftet. Klagers mor fikk ny telefon fra hovedkontoret, hvor de beklaget hendelsen, og sa at dette skulle ordnes opp i. Enten skulle klager få med seg en leder til å følge henne på kveldstid, eller en medstudent. De første par dagene oppholdt klager seg da hos vertsfamilien på kveldstid for å føle seg litt

tryggere. Hun skulle da følges etter disse dagene, men dette ble ikke fulgt opp, og klager måtte gå alene som før. Dette førte til at hun påfølgende uke fikk tre angstanfall og hun torde ikke være med på aktiviteter etter endt skolehverdag.

Etter telefonsamtale 10.07.2016 ble klager og hennes foreldre enige om at reisen må avbrytes pga. angstanfall og stor psykisk belastning av å være alene etter mørkets frembrudd, noe som også begynner å gå utover jenta på dagtid. På nytt ringte far til leder i England. De ble enige om at hovedkontoret skulle kontaktes mandag og hjemreise ordnes.

Mandag får klagers mor telefon fra hovedkontoret som hadde fått beskjed fra leder i om at klager led av ekstrem hjemlengsel og ønsker å avbryte oppholdet. Dette stemte ikke.

Klager følte ikke hjemlengsel. I samråd med EF ble det bestilt flybillett og hjemreise tirsdag 12.07.2016, en uke før opprinnelig hjemreise.

Hjemreisen gikk heller ikke smertefritt. Klager reiste sammen med spansk leder som skulle til Heathrow med en spansk student. Da de kom frem til flyplassen, ble klager kastet av på flyplassen. Den spanske lederen hadde det veldig travelt, helt plutselig, fordi hun tross alt måtte rekke bussen tilbake. Hun oppsøkte da en tilfeldig leder fra EF på flyplassen, og ga denne lederen flybillett/papirer og sa at hun måtte ta over. Denne lederen ble satt ut, og skjønte veldig lite. Hun var på jobb, og hadde egentlig ikke tid til å ta over klager under slike omstendigheter. Det endte med at klager måtte være med denne lederen to timer på jobb, før enda en ny leder måtte kontaktes for å hjelpe klager med innsjekkingen. Etter dette måtte klager klare seg alene på flyplassen i 4 timer alene.

Klager mener det meste på reisen ikke fungerte i henhold til EF's retningslinjer eller regler. EF sine representanter har ikke fulgt opp hverken det som ble sagt skulle skje, eller gitt riktig informasjon om det faktiske forløpet. Vertsmor fikk heller ikke noen som helst beskjed om situasjonen fra EF, utenom det klager klager selv fortalte. Aktivitetslederne fikk ikke beskjed om klagers hjemreise, det måtte hun selv fortelle de om. Klager fikk angstanfall pga. dårlig oppfølging og et opphold som langt ifra fungerte som beskrevet på forhånd. Hadde dette vært pga. hjemlengsel, hadde situasjonen stilt seg annerledes, men her synes klagers foreldre det er for mange graverende feil til at det kan godtas. Oppholdet ble langt fra som forventet med EF's avvik fra deres regler og beskrivelse av oppholdet.

Klager krever refusjon av minimum 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det står ikke i våre retningslinjer at en kursleder skal følge studentene hjem fra aktiviteter, men at man skal kunne ta følge med de andre studentene man bor sammen med hos vertsfamilien. Klager skulle derfor ikke ha gått alene hjem, men funnet de hun bodde med og gått sammen med dem. Årsaken til at hun ikke gikk med de andre hjem er for EF uvisst.

Det at klager måtte avslutte kurset på grunn av psykiske lidelser og angstanfall er noe EF tar svært alvorlig. EF har forsøkt å følge dette opp på best mulig måte gjennom oppfølging fra kursleder, aktivitetsleder og EF kontoret i Torquay og Oslo. Forventet refusjon kan derfor ikke innvilges.

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 bekreftelse, 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.

Klageren var 15 år da hun reiste alene på EF språkkurs til Torquay i England. Av beskrivelsen av oppholdet, som ikke er imøtegått på noe punkt at EF/Education First AS, fremgår det at klageren antagelig bodde som eneste elev hos en vertsfamilie. Det er ikke noe sted nevnt noe om medelever. Tvert i mot er det opplyst at hun, etter å ha blitt trakassert av noen gutter etter en kinoforestilling i regi av EF, sammen med noen andre jenter skulle gå sammen med en leder resten av kvelden. Etter det som er opplyst skjedde dette ikke, og hun måtte ta bussen hjem alene i mørket.

Nemnda legger til grunn at hun avbrøt oppholdet en uke før tiden på grunn av at hun ikke ble tatt vare på på en adekvat måte. Hun ble derfor tiltagende utrygg. Når EF mottar betalende studenter helt ned i 15 års alder, må de etter nemndas syn ha et apparat som ivaretar de yngste elevene. Det har åpenbart ikke vært på plass her.

Nemnda legger beskrivelsen av hva som skjedde på hjemreisen til grunn. Å tillate at en 15-åring blir kasteball mellom ledere og deretter måtte greie seg selv i fire timer på en stor internasjonal flyplass er helt uakseptabelt både ut fra et sikkerhetsmessig og barnevernrettslig synspunkt.

Etter nemndas syn led det leverte produktet av store mangler. Nemnda anbefaler at gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 15.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 15.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)