

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for spansk nybegynnerkurs i Barcelona på grunn av at de ikke lærte noe spansk. Ingen snakket engelsk eller var villige til å tilrettelegge undervisningen for de to som ikke kunne et ord spansk.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

286/14P

Tjenesteyter

EF Språkreiser

Saken gjelder:

Krav om refusjon for spansk nybegynnerkurs i Barcelona på grunn av at de ikke lærte noe spansk. Ingen snakket engelsk eller var villige til å tilrettelegge undervisningen for de to som ikke kunne et ord spansk.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kamerat bestilte per telefon et nybegynnerkurs i spansk ved EF Educational First spanskskole i Barcelona. Klager gav beskjed om at de ikke kunne noe spansk og selgeren sier at det vil gå fint og spør hvor gode de er i engelsk. Klager bekrefter at den er temmelig bra og selgeren konstaterer at da blir det i hvert fall ikke noe problem. Klager forstår det dit hen at det er underforstått at de også vil oversette og at engelsk vil være et middel som blir brukt for å forenkle læreprosessen man gjennomgår for å lære språket. Han ble lovet at de etter kurset skulle kunne forvente å ha korte samtaler på spansk uten problem.

De endte opp med et kurs hvor de lærte så lite at de ville ha lært mer spansk om de hadde vært ute på byen en dag.

Det ble ikke tatt noen test i spansk da de ikke kunne noe som helst spansk.

Klager gav beskjed flere ganger både til EFs representant i Barcelona og til skolen.

Klager krever refusjon for seg og sin kamerat, i hvert fall det beløpet som skolen kostet, eventuelt mer.

EF Språkreiser har i det vesentlige anført:

EF bekrefter at A og hans kamerat ble plassert på nybegynnernivå A1.0. som er det laveste nivået jamført med Common European Framework. EFs språkskoler er alle tilrettelagte for studenter på alle språknivåer, inkludert nybegynnernivå. Mange som reiser fra Norge og

andre land har lite eller ingen kunnskap i spansk før de reiser, derfor er lærerne godt vant til å undervise på nybegynnernivå.

Det er vanlig praksis på skolene til EF, inkludert den i Barcelona, at all undervisning går på språket som skal læres, selv i nybegynnerklasser. Dette for at språklæringen skal være så effektiv som mulig. Dette fungerer godt på språkskolene over hele verden. Likevel er selvsagt skolene åpne for tilbakemelding underveis dersom det skulle oppstå vanskeligheter. Blant annet kan det gis privatundervisning til elever som ønsker dette.

EF kontoret i Norge fikk første tilbakemelding fra A 26. august, 3 dager før studenten skulle avslutte sitt kurs. As kamerat studerte til og med 22. august. EF fikk da tilbakemelding om at studentene hadde avsluttet kurset etter en ukes undervisning på skolen.

EF mener at det ikke har blitt gitt god nok tid, verken for EF-skolen i Barcelona eller EF-kontoret i Norge til å tilrettelegge for studentene under oppholdet.

I følge våre generelle betingelser som ble sendt studentene ved påmelding, må alle kursavkortninger underveis i kursoppholdet skje skriftlig til EF. For alle destinasjoner, med unntak av USA, må du gi beskjed om ønsket kursavkortning minst 4 uker på forhånd for å få refusjon for ubrukte kursuker. Dette medfører at det ikke vil være noen mulighet for kursavkortning på 2-4 ukers kurs.

EF Språkreiser mener det på bakgrunn av ovennevnte, ikke ligger foreligger grunnlag for kompensasjon av kursopphold.

Nemnda bemerker:

A representerer også sin medreisende B, jfr. fullmakt datert 7. mai 2015.

Klage over mangler ved EF språkreiser faller i utgangspunktet inn under pakkereiselovens regler, men er ikke av den type saker som utgjør lovens kjerneområde.

Det klagerne i denne saken klager over, er undervisningsformen språkskolen anvender. Opplæringen foregår kun på spansk, slik at nybegynnergruppen, som klagerne tilhører, etter deres syn ikke gir særlig læringsutbytte. Etter det nemnda forstår, ville klagerne ha foretrukket at undervisningen foregikk på engelsk, eller på spansk med engelsk oversettelse.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndas leder, antar på sin side at den undervisningsformen EF språkreiser benytter seg av, er vanlig i flere land og at den benyttes ved undervisning i flere forskjellige språk. Nemnda antar derfor at metoden ikke kan være uegnet for formålet. År om annet deltar mange studenter på EFs språkkurs. Hvis det var slik at nybegynnere ikke har utbytte av en slik undervisningsform, antar nemnda at søkningen til kursene ville stoppe opp. Flertallet peker også på at et språkkurs kan ha deltakere av flere nasjonaliteter. Engelsk er neppe et fellesspråk som beherskes godt av alle kursdeltakerne.

Nemndas flertall kan etter dette ikke se at språkreisen led av en mangel som kan føre til prisavslag. At kursdeltakerne selv velger å avslutte et kurs før tiden gir ikke krav på tilbakebetaling av deler av kursavgiften.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, legger klagers versjon om at det ble lovet undervisningshjelp på engelsk til grunn, og finner at klageren ikke har fått den tjenesten det ble betalt for.

Vedtak treffes etter dette i samsvar med flertallets votum.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.