

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0185

afsagt den 16. juni 2015

KLAGER	K (1 person)
SALGSBUREAU	B
ARRANGØR	B
REJSEMÅL	Sprogrejse. San Francisco, USA. 5.7.-26.7.2014.
PRIS	I alt 15.740 kr. (Inkl. højsæson tillæg, ekskl. flybillet)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. mørkt kælderværelse uden arbejdsplads, dagslys og ventilation, manglende skift af sengelinned, manglende hjælp til at finde vej på første skoledag og ét toilet til 12-13 personer, som alle boede ved værtsfamilien. Utilfredsstillende indkvartering fra dag 13 på kollegium uden forplejning. Utilfredsstillende service fra bureau og udvekslingsorganisation.
KRAV	”Fuld kompensation for rejsens pris og ekstra omkostninger – 33.228 kr.” ifølge specifikation. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 1.500 kr. for manglende skift af sengelinned. Bureauet har efterfølgende pr. kulance forhøjet den tilbudte kompensation til 2.500 kr. for ekstraudgifter til bl.a. mad ved ophold på kollegium.
SAGEN INDBRAGT	16. januar 2015 *****

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 11.740 kr. til klageren samt renter af 2.500 kr. fra den 16. juli 2015 og af 9.240 kr. fra den 16. januar 2015. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. juni 2014 på bureauets hjemmeside en sprogrejse til San Francisco, USA, for 1 person for perioden fra lørdag den 5. juli til lørdag den 26. juli 2014 med indkvartering i dobbeltværelse hos værtsfamilie. Med halvpension i hverdagene, helpension i weekenden og 3 ugers "EF Alment Kursus" i perioden 7.-25. juli 2014.

Klageren købte den 16. juni 2014 flybilletter hos en anden rejseudbyder med ankomst til rejsemålet lørdag den 5. juli 2014 og hjemrejse den 25. juli 2014.

Den 17. juni 2014 returnerede bureauet 145 kr. til klageren, da bureauet måtte annullere den bestilte ekstra overnatning hos værtsfamilien i perioden 5.-6. juli 2014. Klageren købte den 18. juni 2014 i stedet indkvartering på hotel The Alpine Inn & Suites hos en anden rejseudbyder i samme periode.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. mørkt kælderværelse uden arbejdsplads, dagslys og ventilation, manglende skift af sengelinned, manglende hjælp til at finde vej på første skoledag og ét toilet til deling mellem 12-13 personer, som alle boede ved værtsfamilien.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen fra dag 13 på kollegium uden forplejning var utilfredsstillende.

Klageren gør endelig gældende, at servicen fra bureauet og udvekslingsorganisationen var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Med verden som base

Det er vigtigt at vælge den rette indkvartering som en del af din oplevelse. Derfor tilbyder vi fire forskellige muligheder, der integrerer dig i den lokale kultur. Fra værtsfamilie til campus - alle indkvarteringsmuligheder afspejler [B's] høje kvalitetsstandard og komfort.

[B] Værtsfamilie & Villa

[B] Værtsfamilie

Oplev den absolutte kulturudveksling ved at bo privat, hvor landets sprog tales. Du får indsigt i den lokale kultur, fanger udtryk og slang meget lettere og kan vende hjem med en autentisk accent i bagagen. Du spiser morgenmad og aftensmad sammen med familien og alle måltider i løbet af weekenden. En værtsfamilie bor i et repræsentativt kvarter rundt omkring i byen og ligger godt i forhold til offentlig transport.

[B] Villa

Få alle de samme fordele som værtsfamilie, men med større selvstændighed. Villaerne rummer små studenterværelser med 5-10 studerende, der deler et stort hjem med en lokal familie.

[B] Campus & Kollegium

...

[B] Kollegium giver dig muligheden for at bo i hjertet af byen sammen med [B] studerende, og nyde godt af den internationale kulturudveksling. Du får nem adgang til din [B] sprogskole med offentlig transport, og beliggenheden passer godt, hvis du vil nyde din værtsbys kultur, restauranter og sportstilbud. Kollegierne varierer alt efter destination, men som regel er der Wi-Fi, madplaner med mere.

...

San Francisco

...

Indkvartering

[B] Privat indkvartering (inkludativ): Dobbeltværelse med nøje udvalgt, lokal vært.

..."

Af bureauets "Rejsehåndbog" fremgår endvidere:

"...

Hvad skal du forvente af din værtsfamilie:

- > Oplev en ny kultur.
- > ...
- > Du vil oftest dele værelse med en anden [B] elev fra et andet land.

...

Hvad forventer vi af dig:

- > Du skal have min. 80 % fremmøde
- > Du skal udvise respekt for din værtsfamilie, medstuderende og miljøet.
- > Du skal overholde landets love og regler, samt følge skolens regler.
- > Opføre dig pænt på skolen, kollegiet og hos værtsfamilien.
- > Har du noget på hjerte, så tag straks en dialog med personalet på skolen.

...

Oplevelsen af en ny kultur

...

Du skal indstille dig på, at leve på en helt anden måde, end hvad du er vant til hjemmefra, når du opholder dig i udlandet.

...

Bliv klar til din rejse

...

Tjekliste

...

Indsæt dine flytider på [B].

...

[B] værtsfamilie

Når du bor hos en lokal værtsfamilie, giver det dig et ekstra indblik i den lokale kultur og deres levevis.

Vigtige punkter du skal huske:

- > ...
- > Din værtsfamilie vil vaske dit sengetøj en gang om ugen, men dit tøj står du selv for at få

vasket. Du kan vaske det på det lokale vaskeri, eller spørge din værtsfamilie, om du må bruge deres maskine.

> ...

> Hjemmene varierer også meget fra land til land. De vil helt sikkert være forskellige fra hvordan du bor hjemme – det er en del af oplevelsen at være på sprogkursus. Vær derfor åben og lad være med at sammenligne for meget med hvad du er vant til hjemmefra. Størstedelen af vores værtsfamilier er fra middelklassen. Det kan være par, enlige eller pensionister.

...

Hjælp på skolen

Vi er her for at hjælpe dig. Uanset om du har brug for en venskabelig snak eller har specifikke spørgsmål, så er vi her for at hjælpe dig.

...”

...

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

The Homestay Program

...

At finde det perfekte match

Vi vil have at hver studerende og familie bliver fuldt ud tilfreds med deres ophold hos værtsfamilien og vi arbejder hårdt for at finde det perfekte match mellem studerende og værtsfamilien. Vores "imødekommelses" officer vil være i tæt kontakt vedrørende tilgængelighed af studerende ligesom vi vil gøre vores bedste for at imødekomme særlige forespørgsler som eks. ikke rygere, diæt, (særlige sundhedsforhold), etc.

Værtsfamiliens ansvar

Vi kræver at vores værtsfamilie giver hver student følgende:

- En varm og venlig velkomst
- Et rent komfortabel og velbelyst rum, med tilstrækkelig varme, ventilation og naturligt lys, samt mulighed for opbevaring af tøj og adgang til et bord eller lign.
- En balanceret og egnet kost: man-fre morgen og aften, lør & søn morgen, middag & aften.
- Sengelinned og håndklæder skal vaskes en gang om ugen og den studerende skal have muligheden for ekstra lagen og dyne.
- Almindelig adgang til badeværelset som et medlem af familien.
- En nøgle til huset, så man har adgang hele døgnet.
- Assistance til at finde vej til skolen den første skoledag

...”

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 4. august 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

➤ Foruden den manglende indfrielse af det jeg med rette har kunnet forvente mig af turen på baggrund af interview med [B's] medarbejder, den udleverede håndbog samt det beskrevne på hjemmesiden, har jeg med rette følt mig uretmæssigt krænkede af min host i

- en sådan grad, at målet med mit ophold ikke har kunnet indfries.
- [B] i et samarbejde med [B USA] har forsømt deres forpligtelser i forhold til hvilke krav en Host-familie skal kunne imødekomme, - ifølge det fra [B] beskrevne jvf. bilag. Faktum at [B] har forsømt sine forpligtelser har medført at jeg er blevet stillet i dårligt lys hos min vært og har medvirket til en hos min vært opfattelse af krav stillet af mig til ham, idet han "arrigt" fortæller mig at i de 5 år han har været vært for [B] har han aldrig fået noget at vide om eks. rent sengelinned ugentligt (jvf. [B]'s eget materiale), ligesom værten ikke er bekendt med øvrige forpligtelser af ren humanitær karakter, ex interesse for de studerende han huser og har i sin varetægt, behjælpelig med transport første dag, basale ting som udveksling af tlf. numre m.m. Grundet værtens indstilling har der ligeledes ikke været mulighed for træning af sproget hos værtsfamilie idet værten ikke ønskede at kommunikere om hverken sociale, økonomiske eller kulturelle forhold i San Francisco. Værten lagde heller ikke skjul på hans afstandtagen til folk med særlig økonomiske interesser og interesse for virksomhederne omkring Silicon Valley, hvilket han nedgjorde med tilsyneladende stor interesse ved aftensmåltidet første aften ved en præsentationsrunde.
 - På trods af, at skolen er bekendt med min situation hos min vært (jvf. mailkorrespondance) den pågældende mandag hvor jeg opsøger dem for at få hjælp, imødekommes jeg ikke med den fornødne hjælp og støtte, men bliver bedt om at udfylde en formular som jeg så skal aflevere en af de følgende dage!!
 - Skolen herunder afd. [B USA] har ikke kunnet indfri aftalen og forpligtelser indgået hjemmefra om bolig hos en værtsfamilie under mit ophold, efter at jeg er blevet smidt ud af min host. Den onsdag hvor jeg får stjålet min pung forsøger jeg i to omgange at henvende mig til skolen for at få deres hjælp, dels til udlæg til en taxa til min adresse eller skolen eller med mulighed for at mine forældre kan overføre penge direkte til skolen eller en ansat på skolen, - begge forsøg forgæves.
 - Skolen/Housing office tilbageholder muligvis "bevidst" oplysninger om den pågældende vært og på trods af en meget tilspidset situation hos den pågældende vært hvor jeg har følt mig verbalt angrebet og truet, foreslår skoleinspektøren en "mægling" med.
 - Jeg er vidende om, via samtaler med henholdsvis kontorpersonale og lærer på skolen, at der har været flere episoder med den pågældende vært og ekstreme tilfælde hvor den unge studerende har været smidt på gaden med alle sine sager!! Efter at mine forældre har haft mailkorrespondance med den danske [B] afdeling og ut selv har haft samtale med Housing Office vedr. mit fortsatte ophold og ønsker herfor, kan dette ikke imødekommes og jeg får herved ved ekstra udgift til bolig på The HUB, herudover ekstra udgifter til aftensmad og taxakørsel om aftenen da kvarteret jeg skal bo i er "unsafe", specielt ved aftenstid og frem, hvilket jeg bekræftes i, af samtlige taxichauffører, via beskrivelser på nettet, samt nødvendigheden i at have en bevæbnet vagt udenfor huset.

...

Mine samlede rejseudgifter fordeler sig således:

Flybillet tur /retur.	
[Danmark] / [USA]	13.300 kr.
Overnatning hotel 5/7	1.000 kr.
Skolebetaling, ophold hos	
Hostfamilie, transfer lufthavn	15.000 kr.
Aftenmåltider fra 10/7 - 25/7.	
15 dg x 25 us dollar = 375dollar	2.083 kr.
Indlogering The Hub 260 us dollar	1.445 kr.

Taxa efter aftensmad I byen tilbage til the HUB	400 kr.
Det samlede erstatningsbeløb udgør	33.228 kr.
...	

I brev af 6. september 2014 til bureauet har klageren endvidere anført:

” ...

Efter at have talt i telefon med [B] og have læst svaret fra [B] på min henvendelse, er det min vurdering at [B], ved [B] forsøger at gøre min dårlige oplevelse som kunde hos jer til et spørgsmål om "dårlig kemi" mellem den pågældende host og min person.

Jeg er en meget normal, velfungerende ung mand, positiv, respektfuld, åben overfor anderledes kulturer, etnicitet, religion, m.m. Jeg har rejst og opholdt mig i mange forskellige lande. Jeg hverken kan eller vil tage ansvar for [B] ledelsens nærmest, injurierende påstand om dårlig kemi, som derved fraskriver sig selv, med et ganske væsentligt og primært ansvar.

Jeg vil helt bestemt afvise en sådan påstand/tolkning som jeg i øvrigt finder injurierende. Jeg har en [B] medarbejders ord for at den pågældende er kendt for sit iltre temperament, foruden dette også en kontomedarbejder og en lærer fra skolen som beskriver indtil flere uheldige episoder hos den pågældende.

[B] skriver at den pågældende Host, altså en ansat hos jer i [B], laver planer for spisningen,- dette er ikke korrekt. Der spises fast kl. 22.30. De planer du refererer til er en seddel hvorpå der inden skolegang noteres hvorvidt man deltager i aften spisningen eller ej.

...

Det sene tidspunkt for aftensmad 22.30 kan efter min mening, ikke henføres til en kulturel betingelse. Tidspunktet bør alene tilskrives værtens egne behov i relation til hans arbejdstider og døgnrytme i øvrigt. Jeg er bekendt med sene spisetider i Sydeuropa, Spanien og Mexico, svarende til kl 21.00 som kulturelt forbinder sig med en i øvrigt anderledes døgnrytme, bl.a. med siesta mm.

Derfor mener jeg, at et så sent tidspunkt for aftensmad burde have været oplyst af [B] i materialet på forhånd, således denne familie/enlige vært, kunne have været fravalgt hjemmefra. En så væsentlig information bør være tilgængelig for en rejsende.(specielt en rejsende fra et nordisk land).

Det er ligeledes uforeneligt med indhold og formål der også er gældende for rejsen, nemlig daglig skolegang, med en forventelig transporttid på en time hver vej til skolen. Der kan ikke opnås tilstrækkelig og god nattesøvn i forhold til tidspunktet for spisning, foruden svær tilgængelighed til toilet. 12-14 personer om et toilet inden sengetid.

...

[B] forholder sig i deres besvarelse, ikke til mine ekstra omkostninger i forbindelse med, at skulle skifte værtsfamilie. Ifølge aftale med [B] skal jeg bo hos en værtsfamilie. [B] skolen kan ikke indfri dette og i forbindelse med indkvartering pålægges jeg derfor en del ekstraudgifter på rejsen som jeg anmoder om refusion for. (se oversigt i tidligere mail).

Den pakkerejse jeg har købt og betalt for hos [B] indeholder følgende aftale.

• ...

- Indkvartering hos værtsfamilie sammen med en anden ung studerende. Jeg indkvarteres på et kælderværelse med anden ung studerende, foruden os bor i huset 7 øvrige studerende samt 4-5 mexicanere. Vi er min. 12 voksne om at dele 1 toilet.
- Nøje udvalgt og af [B] monitoreret værtsfamilie der kan bakke op om(have interesse for unge studerende med anden kultur og deres interesse for kultur, sprog og skolegang). Værten er ikke informeret om min ankomst om søndagen. Jeg får det indtryk at jeg er

presset ind i sidste øjeblik. Værten er efter 5 års samarbejde ikke informeret om hans forpligtelser overfor de studerende.

- Ventileret rum med mulighed for hjemmearbejde, skrivebord eller lignende. Jeg deler et meget lille kælderrum med anden ung. Der er ingen dagslys tilgængelig eller ventilation. Værelset har et lille vindue ud til en lukket garage. Intet skrivebord eller anden plads til skolearbejde.
- ...
- Såfremt der opstår udfordringer hos værtsfamilie og man føler sig ukomfortabel vil der kunne etableres ny værtsfamilie. Jeg er oplyst om denne mulighed hjemmefra, samt via markedsføringsmaterialet. [B] tilbyder ophold fra 1 uges varighed og i det hele taget varierende længde på ophold. [B] skolen kan ikke etablere ny værtsfamilie for resterende 2 uger og jeg skal derfor flytte til et kollegielignede værelse/bolig. Denne omplacering er behæftet med ekstra omkostninger til bolig og aftensmad, hvilket jeg anmoder om refusion for.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 3. december 2014 og 16. maj 2015 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 1.500 kr. for manglende skift af sengelinned, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har efterfølgende pr. kulance forhøjet den tilbudte kompensation til 2.500 kr. for ekstra-udgifter til bl.a. mad ved ophold på kollegium, men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Fuld kompensation for rejsens pris og ekstra omkostninger – 33.228 kr.” ifølge specifikation.

Bureauet gør i brev af 21. august 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Rent sengelinnede på ugentlig basis - Det er korrekt at du bør få rent sengelinned hver uge, og disse regler bør [Værtsfamilien] også kende til. Han har fået besked på reglerne, og vil for eftertiden skifte sengetøjet en gang om ugen.

Interesse for de studerende

Du nævner, at [Værtsfamilien] ikke viser interesse for de studerende som bor hos ham, og ikke er med til at træne elevernes sprog. Faktum er, at [Værtsfamilien] hver aften laver mad og sætter tidsplaner op for hvornår det passer eleverne at spise. Under middagen er [Værtsfamilien] til stede, og han vil meget gerne tale med eleverne.

Idet værten ikke ønskede at kommunikere om hverken sociale, økonomiske eller kulturelle forhold i [USA], men havde en mening om Silicon Valley, viser at han absolut gerne ville tale med eleverne, men det er op til hver enkelt værtsfamilie hvilke emner de ønsker at diskutere med [B] eleverne.

Stjålet en pung - Jeg kunne forstå du stod ved en telefonboks hvor en mand går ind i dig, og du på den måde mister din pung. [B] skolen kan aldrig være behjælpelig med udbetaling af

kontanter, men de er altid behjælpelige med at guide til den nærmeste vekselvirksomhed, som f.eks. Western Union.

Du skriver at skolen bevidst tilbageholdt information om værten???

Du havde ud fra din klage et sammenstød med [Værtsfamilien] (verbalt angrebet), og dette er beklageligt, men vi synes det virker konstruktivt at skolen vil forsøge en mægling.

Derudover skriver du, at andre elever tidligere er "smidt på gaden" hvilket ikke korrekt. Det er rigtigt at der har været i hvert fald et tidligere tilfælde af en elev, som værten har ønsket at [B] fandt et andet sted til.

[Værtsfamilien] har generelt gode ratings fra de elever som bor hos ham.

Når man vælger at bo hos en værtsfamilie foregår det altid på værtens præmisser og med den kultur værten lever i.

Det kan være et spørgsmål om personligheder, politiske overbevisninger m.v. om man fungerer ved værtsfamilien, men en del af en rejse med [B], specielt med indkvartering hos en værtsfamilie, handler om at nedbryde barrierer på tværs af sprog, kulturer og geografi.

The HUB nævner du er beliggende i et usikkert miljø. Vi kan bekræfte, at The HUB ligger downtown tæt på Union Square med en fredelig legeplads i blokken. Efter amerikansk standard er The HUB ikke beliggende i et specielt farligt kvarter. Det er ikke ualmindeligt med vagter (bevæbnede eller ej) i USA og [Byen] er en storby med alle de plusser og minusser der er. The HUB har endvidere en "front desk" ansat 24 timer i døgnet.

...

Vi er kede af, at dit ophold i [USA] ikke har levet op til dine forventninger og at du fik en dårlig oplevelse.

...

I brev af 28. januar 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”

...

1. Værtsfamilie ikke oplyst om ankomst

Ved modtagelse af klage den 11. august 2014, nævnes det ikke, at [Værtsfamilien] ikke var bekendt med [K's] ankomst. Vores værtsfamilier bliver orienteret om ankomst tidspunkt ud fra de studerendes egne indskrevne tidspunkter på [B]. Dette står sort på hvidt i vores håndbog s.

13. Derudover står det under punktet [B] på s. 14 i håndbogen. Det er med andre ord de studerendes ansvar at udfylde dette, så værtsfamilien kender til ankomsttidspunktet.

2. Ingen hjælp til at orientere sig vedr. transport til og fra skole på 1. dagen

Vi opfordrer altid vores elever hjemmefra til at undersøge vejen fra værtsfamilien til skolen, så de hjemmefra ved hvordan de kommer frem og tilbage. Det er beklageligt, hvis ikke [værtsfamilien] har været behjælpelig i denne henseende.

3. Indkvartering i mørkt kælderværelse uden dagslys

Dette punkt er ikke nævnt i første klage modtaget hos [B] den 11. august 2014. Da vi ikke har haft andre klager på disse værelser og ikke har kunnet fremskaffe evidens for at dette er (eller var) en udfordring er det svært at forholde sig til.

4. Ingen mulighed for lektie/skolearbejde på værelset

Dette punkt er ikke nævnt i første klage modtaget hos [B] den 11. august 2014. Da vi ikke har haft andre klager fra elever omkring dette og ikke har kunnet fremskaffe evidens for at dette er (eller var) en udfordring er det svært at forholde sig til.

5. Indkvarteret i et hus med 7 andre [B] elever + 4-5 mexikanere

Dette punkt er ikke nævnt i første klage modtaget hos [B] den 11. august 2014. Vi har dog haft korrespondance med [K's] mor via email den 10. juli (...). Her fremgår det tydeligt, at

dette ikke er noget vi skal forfølge. Derudover ser vi som udgangspunkt ikke noget problem i at være indkvarteret med andre elever - uanset nationalitet.

...

8. Bortvisning fra værtsfamilie samt manglende ny værtsfamilie

Skolen foreslår efter [K] kontakter dem, en mægling imellem [Værtsfamilien] og [K], men dette afslår [K]. Da det er højsæson i sommerferien hvor [K] var afsted, kan vi ikke garantere flyt til andre værtsfamilier fra dag til dag. Vi har dog altid løsninger for flytning, og i [K's] tilfælde, blev det flytning til vores kollegium, hvilket han og hans forældre accepterede. Den 17. juli taler [K] med X fra [B] skolen, og her bliver [K] spurgt direkte til nogle klagepunkter der var kommet fra de andre i huset.

Fra skolen har vi fået dette svar (oversat fra Engelsk).

Med hensyn til værtsfamilien, indrømmede han, at han glemte at låse døren, da han vendte hjem. Ifølge værten, er det ikke første gang, det er sket. Desuden fortalte værten os, at [K] har rodet meget på badeværelset og nogle af de andre studerende i hjemmet har klaget over det. Jeg spurgte [K] om dette, og han indrømmede, at han har glemt at skylle ud i toilettet, og han ikke havde husket at låse døren. Jeg tror, at samtalen i aften mellem ham og værten eskalerede fordi værten talte med ham om disse regler, hvilket [K] ikke tog ansvar for og sagde undskyld. Han svarede i stedet for tilbage med, at de andre studerende gør det samme og begyndte at klage over andre aspekter i hjemmet. Dette generede værten, som jeg synes er forståeligt, og førte til, at [Værtsfamilien] anmodede [K] om at flytte fra hans hjem.

I relation til en værtsfamilie gælder der andre regler end på et hotel, hostel eller kollegium. Da der er tale om et privat hjem gælder der dermed regler, såsom at rydde op efter sig, låse døre m.v. I dette tilfælde er der ikke alene tale om en klage fra værtsfamilien, men også fra de medstuderende. Dette er for os en gyldig grund til at anmode eleven om at flytte.

Der bliver efterfølgende talt om at en flytning til en anden værtsfamilie ikke er mulig, da han skal hjem ugen efter. Dog foreslår X (fra [B] skolen), at [K] kan flytte på vores kollegium. Se skolens kommentar (oversat fra engelsk):

Vi er meget heldige, at der er et par ledige senge på Hub! Jeg fortalte [K] han kunne flytte til Hub i et dobbeltværelse i aften efter skole, og bo der resten af hans ophold. Han bliver nødt til at betale inden for de næste 24 timer. Han var tilfreds med denne løsning, så situationen er nu løst.

I vores rejsehåndbog på s. 21 står der under punktet "kan jeg flytte værtsfamilie?": "Der er tidspunkter på året hvor det ikke vil være muligt at skifte familie med det samme." Se bilag.

9. Utryghed ved [B] kollegiet's beliggenhed

[K] nævner i sin klage som modtages den 11. august 2014, at han følte sig "unsafe" på The Hub. ([B] kollegie). Han følte det bl.a. utrygt, at der var bevæbnede vagter udenfor kollegiet. The Hub ligger centralt i [Byen], og som alle andre storbyer, er der mange forskellige slags mennesker på gaden, både dag og nat. Når man bor downtown i [Byen] oplever man både forretningsfolk, studerende og folk der bor på gaden. Det er en stor omvæltning fra vore nordeuropæiske byer og kan virke voldsomt på elever, der ikke kender til storby livet. Det er i tillæg meget normalt og udramatisk, at der findes bevæbnede vagter som skal sikre ro og fred. Det er kutyme ved mange hoteller, hostels, skoler, storcentre og også ved [B's] kollegie [...].

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 15. september 2014 til klageren.

Klageren har i mail 5. marts 2015 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Bemærkninger vedr. punkt 1.

[B] er via [mit B] og telefonsamtaler bekendt med ankomst til [Byens] lufthavn lørdag og transport fra lufthavnen var således også arrangeret med transport til motel i umiddelbar nærhed af værtsadressen hvor jeg efter aftale skulle ankomme søndag formiddag, efter aftale med [B's] personale. [B] ville tage kontakt til værtsfamilie med henblik på ophold og efter aftale i første omgang forespørge hvorvidt jeg kunne ankomme en dag tidligere altså om lørdagen frem for søndag. [B] meldte tilbage at dette ikke var en mulighed men at der ville blive taget imod mig søndag, formiddag. Jeg formoder at [B] har været i kontakt med familien idet ankomst lørdag ikke var en mulighed, hvorfor jeg overnattede på motel fra lørdag til søndag.

I øvrigt er alle dele udfyldt på hjemmeside som foreskrevet, dette har jeg ikke længere adgang til og kan således ikke dokumentere.

Bemærkninger vedr. punkt 3.

...

Jeg medsender et billede af det værelse i kælderen jeg boede på, sammen med anden ung. Det der fremgår af billedet er, at rummet er såvel småt som mørkt og uden mulighed for lektielæsning, skolearbejde, ingen siddeplads udover en seng. Døren ind til værelset er i høj side af billedet. Til venstre i billedet, som ikke kan ses på billedet er der væg langs sengen og et ganske lille vindue - mørkt idet det støder ud til en lukket garage. Værelset er uden ventilation og uden adgang til lys og frisk luft.

Bemærkninger punkt 5.

...

Vi er ikke tidligere bekendt med skrivelsen af 11/7 2014 fra [B] til [Y] på [B] skolen. Af denne skrivelse fremgår det at [B] er bekendt med at der ikke er tale om en værtsfamilie som lovet hjemmefra, nærmere et Homeshare. Han skriver oven i købet, at det er helt okay og refererer til "Denne familie giver en international Homeshare som tilbyder en mere selvstændig miljø. Familien giver plads til 10 elever".

Det beviser at [B] bevidst har fortiet vigtige informationer (havde disse informationer været tilgængelige for mig, havde jeg aldrig valgt dette sted eller rejse), - og værst af alt har de taget imod mine opsparede penge under falske forudsætninger, ja jeg blev virkelig vred da jeg læste det.

I mail fra MM af 17. juli 2014 skriver MM til Leder på [B] skolen [X]. [K] ville til [byen] med det håb om at han kunne bo hos en værtsfamilie på et Twin værelse, som blev solgt til ham fra det danske salgskontor.

...

De oplysninger som var tilgængelige på nettet via [B] på nettet om værtsfamilien var følgende: (frit citeret, idet oplysninger er slettet og jeg efter endt ophold ikke havde adgang til mit [B] længere):

[Værtsfamilien] bor i udkanten af [byen]. [Værtsfamilien] kan lide at lave god mad til sine studerende og vil gerne hygge om de studerende. „Han interesserer sig for havearbejde og tog.

[Værtsfamilien] underviser som bi langual Teacher på en lokal skole. Der er ingen oplysninger om flere studerende. Der er ingen oplysninger om at [Værtsfamilien] er katolsk præst (og afholder messe om søndagen i kælderetagen/garagen) eller at han arbejder i et fængsel. [Værtsfamilien] arbejder ikke som oplyst på en skole. Der er udeladt oplysninger om at det er et Homeshare med mange beboere og studerende.

...

Bureauet har i brev af 24. marts 2015 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

A. Aftensmad en del af klage-materiale

Hos [B] bliver vi aldrig oplyst fra vores værtsfamilier hvad tid de spiser deres måltider. Det er individuelt fra familie til familie og fra land til land, hvornår de spiser deres måltider.

...

D. Bemærkninger vedr. punkt 5

Detaljerne for indkvartering hos [Værtsfamilien] står i materialet til eleverne og online på [Mit B]. Her står der beskrevet, at der er plads til op til 10 elever. [K] fik et dobbeltværelse hos værtsfamilien, og det er beklageligt, hvis [K] havde andre forventninger. [B] fra kontoret i København forsøgte via dialog med skolen at forklare dem på engelsk, at [K] havde andre forventninger. Dette ændrer dog ikke på det faktum, at dette var hvad der stod i beskrivelsen inden afrejse.

E. Bemærkninger vedr. punkt 7

[B] foretager besøg og kontrol af vore værtsfamilier minimum 1 gang om året hvor skolen vurderer, om de fortsat lever op til vores standarder. Dette er del af en større intern dokumentation hos [B]. Hvad andre elever har sagt eller ment om [K] kan vi i sagens natur ikke dokumentere, men det er dog også irrelevant for sagen, idet værten ikke ønskede at [K] fortsatte sit ophold. Det er en del af det at bo hos en værtsfamilie, at vi man i høj grad lever på deres betingelser og præmisser.

...”

I mail af 11. maj 2015 til Ankenævnet anfører bureauet endelig:

”...

De oplysninger som [K] selv har indtastet på sin [...] profil angående hans rejsetider er:

LHXXX [Danmark - Frankfurt den 5.- juli 2014 kl. 14:55 - ankomst 16:20

LHXXX Frankfurt – [USA] den 5. Juli kl. 17.25 - ankomst 19:40

...

Den 17. juni gør vi [K] opmærksom på, at en ekstra overnatning ikke er mulig. Den 30. juni 2014 modtager vi en e-mail fra [K] med adressen til det hotel han overnatter på fra lørdag den 5. juli til søndag den 6. juli.

...

På [mit B] havde [K] mulighed for, at læse om hans værtsfamilie inden hans rejse. Eftersom hans profil er lukket ned, kan vi ikke sende jer adgang, men vi kan sende den tekst der stod på hans profil omkring værtsfamilien.

Oversat fra engelsk:

[Værtsfamilien] blev født i New Jersey på østkysten og har boet i byen] i mange år. Han er tosproglig lærer, som virkelig nyder at arbejde med studerende. Hans hus er meget stort og det

ligger i et meget roligt og sikkert kvarter. Han forventer at eleverne udviser respekt og er hensynsfulde overfor ham og hinanden. [Værtsfamilien] nyder læsning, havearbejde, madlavning, bagning, og tog! [Værtsfamilien] laver middag for sine studerende hver aften, og de spiser alle sammen i spisestuen. De bruger ofte timer ved bordet i livlige diskussioner om en bred vifte af emner. Middag og samtaler er [Værtsfamiliens] foretrukne del af det at være vært. Denne familie tilbyder en international Homeshare som tilbyder et mere selvstændigt miljø. Familien giver plads til op til 10 elever. Denne Familie har 2 Hunde.
...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det indklagede bureau inden afrejsen på klagerens online side på bureauets hjemmeside meddelte klageren, at han ikke blev indkvarteret hos en værtsfamilie i et dobbeltværelse sammen med en anden studerende, som bestilt, men i stedet i et homeshare med op til ti studerende.

Denne indkvartering var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren ikke fik mulighed for at være en del af en amerikansk families levevis og kultur i et privat hjem sammen med en anden studerende.

Efter Ankenævnets opfattelse indebar den ændrede indkvartering en så væsentlig mangel ved rejsen, at klageren havde ret til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb.

Da bureauet ikke har godtgjort at have underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

Ankenævnet finder i øvrigt, at indkvarteringen i det pågældende homeshare i perioden 6.-17. juli 2014 har været mangelfuld navnlig pga. manglende assistance til at finde vej til skolen på første skoledag, manglende ugentlig skift af sengelinned, ét toilet til 12-13 personer, servering af aftensmad kl. 22.30 og indkvartering i et værelse uden mulighed for dagslys og ventilation samt manglende adgang til et bord for at lave skolearbejde.

På denne baggrund, og under hensyn til at klageren, efter bortvisningen onsdag den 16. juli 2014, med besked om at forlade huset tidligt om morgenen torsdag den 17. juli 2014, blev indkvarteret på et kollegium, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen imidlertid ikke findes at have været uden værdi for klageren, fastsættes en godtgørelse til bureauet på 6.300 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 9.440 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af ekstraudgifter til mad og indkvartering fra dag 13 – torsdag den 17. juli 2014 –, hvor klageren blev bortvist fra sin værtsfamilie, som skønsmæssigt fastsættes til 2.300 kr.

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at bureauets eller udvekslingsorganisationens service har været utilfredsstillende.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 11.740 kr. til klageren samt renter af 2.500 kr. fra den 16. juli 2015 og af 9.240 kr. fra den 16. januar 2015. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand