

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0303

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	High School USA. 17.8.2010-2. juni 2011 (faktiske hjemrejse 6.9.2010)
PRIS	I alt 62.980 kr. (ekskl. afbestillings- og forsikring uden for EU)
KLAGEN ANGÅR	Klageren valgte at rejse hjem pga. indkvartering hos en utilfredsstillende værtsfamilie.
KRAV	68.960 kr.
SAGEN INDBRAGT	9. november 2010

\*\*\*\*\*

### Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 50.000 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. april 2010 et High School ophold i USA for 1 person for perioden fra tirsdag den 17. august 2010 til torsdag den 2. juni 2011. For perioden tirsdag den 17. august til fredag den 20. august 2010 med deltagelse i et soft-landing camp og for perioden fredag den 20. august 2010 til torsdag den 2. juni 2011 med indkvartering hos en værtsfamilie i Texas.

Klageren pga. problemer med værtsfamilien valgte at rejse hjem søndag den 5. september 2010 med ankomst i Kastrup mandag den 6. september 2010.

Bureauet forsøgte at finde en ny værtsfamilie fra fredag den 27. august 2010 til fredag den 3. september 2010, da klageren meddelte, at hun ikke ønskede en ny værtsfamilie, men blot ønskede at rejse hjem til Danmark.

Klageren har i klageskemaets rubrik 10 – ”Hvilke forhold ved rejsen klager De over” - anført følgende:

- ”...  
 1. Meget uhygiejnisk indkvartering (sundhedsfarlig?)  
 2. Mobning fra værtsfamilie’s side  
 ...”

Af bureauets blanket: ”Frivillige afbrydelse af programmet” fremgår følgende bl.a.:

”...  
 Jeg, NN, har bedt om at blive fritaget fra bureauets udvekslings program, og at returnere til mit hjemland: Danmark

Jeg ønsker at afbryde programmet hurtigst muligt.

Mine biologiske forældre har indvilget I, at jeg frivilligt afbryder bureauets programmet og returnerer til mit hjemland. Jeg vil betale eventuel telefon regning og andre udeståender, som jeg måtte skyldte værtsfamilien, før jeg rejser hjem. Grunden til, at jeg ønsker at afbryde programmet og rejse hjem er:

”At jeg ikke kan lide at være her”  
 ...”

Af 2 mails af 3. september 2010 mellem henholdsvis bureauets underleverandør og bureauet og mellem bureauet og bureauets underleverandør fremgår følgende bl.a.:

Bureauets underleverandør

”...  
 NN er ved værtsfamilien, hvor hun skulle opholde sig i weekenden inden afgang på søndagen. Denne familie har en teenagedatter, der er ekstremt udadvendt og varm og hun tog NN med ud til nogle venner i aftes. NN havde en fantastisk tid. Hun kan virkelig godt lide hele

familien og føler sig meget godt tilpas der. Familien er dog allerede vært for en elev og kan ikke tage en anden. Men en af NNs venner spurgte sin mor, om de kan være vært for en elev, og tilsyneladende sagde moderen ja. NN har sagt til den regionale leder, at hun nu ønsker at blive på programmet!

Dette er alt sammen sket meget hurtigt og intet er blevet tjekket ud. Vi ved ikke engang, om skolen kan acceptere en ekstra elev. Jeg ville bare lade dig vide, at dette er sket, og vi tjekker med skolen her til morgen. Men ud over alt dette, var der tilsyneladende nogle underliggende problemer med NN, som hun lige er begyndt at tale om. Tilsyneladende, faldt hendes bedstemor, lige før kom til USA, og bedstemoderen klarer sig ikke godt. Desuden er der noget med, at hendes bro tager af sted...? En stor del af hendes trang til at vende hjem har åbenbart været grundet i alt det, der skete i hendes familie..

Hvis vi lader NN blive på dette punkt, må hun forstå, at dette er absolut sidste forsøg på en værtsfamilie. Hun har nu opholdt sig i fire forskellige hjem. Hvis hun tager til et femte hjem, skal hun simpelthen få det til at fungere. Desuden er hun nødt til at kunne klare sine danske familieproblemer samtidig med at bor her. Hvis det bliver for hårdt for hende, skal hun rejse på søndag. Endelig skal der være en dramatisk nedgang i kontakten med hendes familie i Danmark. Ellers vil det aldrig komme til at fungere for hende. Hun er nødt til at integrere sig i en ny familie, og det kan hun ikke gøre, hvis hun konstant er i kontakt med sin danske familie.

Jeg vil kontakte dig igen om et stykke tid.  
 ...”

Bureauet  
 ”...  
 HVAD HVAD HVAD?

Vi ved bureauet vil naturligvis gerne have, at NN får et godt år. Det er jo en helt ny chance for hende.

Jeg har netop talt med hendes familie i Danmark, der var lige så overrasket som jeg er. De vil diskutere, om de vil dække omkostningerne ved aflyste flybilletter, som vi fortalte dem, at de ville være nødt til.

Bureauet vil ikke dække den tabte billet. De vil ringe tilbage om et par timer. Jeg fortalte dem også, at ingenting er sikker endnu, og at der skal arbejdes med både værtsfamilie og skole. Vi sender dig en e-mail omkring klokken 7.00 og fortæller dig om, hvad forældrene har besluttet sig for.

De vil forsøge at ringe til NN og tjekke, om det her virkelig er, hvad hun ønsker.

...  
 --- NN takker nej igen nej til at starte på en frisk i en ny familie, siger at hun bare vil hjem og billetten fremsendes herefter  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. september 2010 til det indklagede bureau og i brev af 6. november 2010 til Ankenævnet og gør yderligere gældende:

”...

Klagen består i at NN's ophold hos familien, Cuero, Texas var under al kritik, der var møgbeskidt, hundefføring på gulve og i sengene, gamle madrester på bordene, spisebestik blev ikke vasket op, men bare tørret af og lagt på plads. Tøj blev ikke vasket da vaskemaskinen havde været i stykker gennem længere tid.

Omgangstonen var ubehagelig fra dag 1, og den blev kun værre da vi klagede til organisationen. Familien var meget dikterende, bestemte hvilke valgfag hun skulle have. Når skolen havde det store spise frikvarter og eleverne skulle ud at spise blev x hentet og kørt hjem (NN er 25 år og alt for grøn) godt nok er der mangel på værtsfamilier i området (ca 40), men derfor skal man da ikke godkende en familie som denne (10 mdr. oplevelse blev til 14 dages mare-ridt)

Vi er i kontakt med den hollandske dreng NN, som havde et ophold hos dem sidste år, og han forstår ikke at de kan være værtsfamilie påny, efter det han oplevede hos dem.

Vi ser frem til at få et betragteligt beløb tilbage.

Det oplyses at NN havde en lignende situation sidste år, hvor de tilbagebetalte hele beløbet.  
...”

”...

NN skulle have 10 mdr. ophold hos sin værtsfamilie, efter 3 dages vellykket softlanding i New York, ankom NN til en meget ung familie, der ikke virkede særlig engagerede i NN.

NN's oplevelse af den 25 årige værtsmor var, at hun forekom meget umoden. Hun var arbejdsledig, virkede sløv og uengageret i hendes gøren og laden. Helt stik modsat familiens profil som bla. beskriver familien som interesserede i madlavning, de spiste kun fastfood. Da NN ikke kunne spise samme mængde burgere som familien, begyndte mopningen, og det blev værre dag for dag.

Men kernen i denne sag var de meget uhygiejniske forhold der var på bopælen, hundefføring på gulve og i NN's seng, på badeværelset var der en åben spand til brugte hygiejnebind, den kunne hunden godt lide at tømme og fordele over hele huset, det hele kunne godt få lov at ligge i en periode, da facebook havde første prioritet.

...

Til sidst kunne NN ikke med de nævnte forhold og vi klagede over familien, det blev familien godt tossede over og begyndte nu at beskyldte NN for de mest besynderlige ting.

NN blev nu flyttet til en midlertidig familie, hvor der var plads i 2 dage, osv., NN boede nu hos 4 familier på 6 dage, det var psykisk hårdt ikke at vide, hvor hun skulle sove næste nat. NN boede hos en af områdelederne som stod for at skaffe værtsfamilier, hun fortalte at det blev meget svært at skaffe en ny da man manglede 40 familier og NN ville komme bagest i køen, så det ville have lange udsigter.

Man skriver at elever og forældre kan være helt trygge ved at rejse med bureauet da deres værts familier har været gennem en længere godkendelsesfase. Der må dog have været en svips i dette tilfælde. Hvordan kan familien stadig godkendes da, da den hollandske dreng som boede hos dem året før også har beklaget opholdet hos familien.

Vi har været godt tilfredse med korrespondance m.m. med bureauet, men derimod har deres

samarbejdspartner I Texas på ingen måde levet op til vore forventninger.  
 ...”

Klageren kræver 68.960 kr.

Bureauet har imødegået klagen i mail af 27. september 2010 til klageren og i brev af 15. december 2010 til Ankenævnet og gør gældende bl.a.:

”...

Familien og NN var på forhånd tydeligt informeret om, at der ikke kan blive tale om en refusion, når man frivilligt forlader programmet i utide.

Så på den baggrund kommer jeres klage noget bag på mig.

...”

”...

Hos os (bureauet) er vi ikke bange for at indrømme det, hvis vi har lavet fejl. Vi lever af, at vores elever og deres forældre skal føle sig trygge ved at rejse med os, og det ville både være dumt og arrogant at påstå, at vi er fejlfrie. Tværtimod bruger vi enhver lejlighed, som denne, til at kigge på os selv, og se hvordan vi eventuelt kunne have håndteret en sag anderledes. Kan vi se, at fejlen ligger hos os selv, indrømmer vi det gerne, og er også villige til at kompensere en elev for de fejltrin vi måtte have begået. I dette tilfælde, er vi dog af den overbevisning, at vi som organisation ikke har fejlet i forhold til NNs ophold i USA.

Sagen kort: Som det kan ses af den vedlagte dokumentation, besluttes det at flytte NN efter at hun har været en uge hos den første værtsfamilie. NN klager på sin side over urenlige forhold og en umoden værtsfamilie. Værtsfamilien og skolen klager på deres side over NNs opførsel og manglende respekt.

Vi fra bureauet har ikke været tilstede og kan ikke tage stilling til hvem der har ret, men vi kan konstatere at tingene ikke fungerede mellem NN og hendes værtsfamilie. Den slags sker desværre engang i mellem, når man arbejder med unge mennesker, som kommer til en ny familie i en ny kultur. Her er det også vigtigt at understrege, at der er tale om helt frivillige og ubetalte værtsfamilier.

I forskellige kulturer er der forskellige syn på renlighed og hvad der er acceptabelt. Hvis det er rigtigt, at der var hundeeskrementer inde i huset, er det naturligvis ikke acceptabelt, og noget vi tager op med vores partner. Men vi i bureauet tager i denne sag ikke stilling til hvorvidt huset var rent eller beskidt, da vi ikke set huset. Vi stiller os i stedet tilfredse med, at vores partner har forsøgt at hjælpe NN videre til en ny familie. Vi og NN kan ikke garantere en bestemt renlighed eller andet hos en frivillig familie, men vi kan til gengæld garantere, at vi vil gøre alt hvad vi kan for at hjælpe den unge, hvis de oplever problemer af den ene eller den anden slags. Det kræver dog altid, at den unge selv er villig til at være en del af løsningen og ikke giver op.

Hvis tingene ikke fungerer, skal der ske det, at eleven tilbydes en ny værtsfamilie og i den mellemliggende tid får et midlertidigt sted at bo, typisk hos en repræsentant for vores samar-

bejdspartner i værtslandet. Dette blev, som vores vedlagte korrespondance viser, overholdt af vores partner i USA.

Problemet var, at NN ikke ville modtage den hjælp hun fik tilbudt. Det vil sige, at hun nægtede at tage imod tilbuddet om en ny familie, og fastholdt hele tiden at hun bare vil hjem, og sagde at hendes forældre har givet hende lov til at komme hjem.

Derfor går de følgende dage med, at vi sammen med hendes forældre og vores partner forsøger at få NN til at ombestemme sig, og give hendes ophold en chance til. Vi har brugt rigtig mange timer i telefonen med både NN og ikke mindst hendes forældre samt vores samarbejdspartner, hvor vi alle i fællesskab forsøgte at få NN til at blive i USA.

Pludselig får vi den gode melding, at hun nu måske gerne vil blive alligevel, hvilket er til stor glæde for alle de involverede parter i sagen. Men nej, NN er fast besluttet på at komme hjem. Hun underskriver følgelig sin Voluntary Withdrawal (vedlagt) og vi booker hendes flybillet hjem.

Som vi indledte med at skrive, så er det altid en kedelig sag, når en elev kommer hjem før tid. I dette tilfælde må vi sige, at vi og vores partner har gjort alt hvad der stod i vores magt for at hjælpe NN videre, efter at det ikke fungerede med hendes første værtsfamilie. Derfor har vi afvist hendes krav om tilbagebetaling af 68.960kr.

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i breve af 30. december 2010 og 10. februar 2011 til Ankenævnet.

Klageren har i brev af 30. januar 2011 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Familien som bureauet tænkte på var en familie som gerne ville have NN og som NN gerne ville bo hos. Men de havde ikke økonomi til det og i øvrigt var de ikke godkendt af vores samarbejdspartner som værtsfamilie.

Men der er dog ingen kommentarer til hvorfor NN er havnet i en familie som slet ikke skulle være blevet godkendt.(NN fra Hollands mail).

...”

Den fremsendte mailkorrespondance mellem bureauet og dettes underleverandør og bureauet og klagerens forældre i perioden fra 25. august 2010 til 6. september 2010 er indgået i sagens behandling ved Ankenævnet.

## Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren pga. gensidig utilfredshed mellem klageren og værtsfamiliens mor efter en uges ophold blev flyttet fra denne værtsfamilie, som klageren skulle have været indkvarteret hos i sit 9 ½ måneders ophold.

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet i den efterfølgende uge forsøgte at finde en ny værtsfamilie til klageren, men at klageren afslog bureauets tilbud om at bo hos den familie, som klageren på daværende tidspunkt var indkvarteret hos.

Endvidere lægger Ankenævnet til grund, at klageren den 1. september 2010 ved sin og sine forældres underskrift på bureauets "Frivillig afbrydelse af programmet"-blanket valgte at afbryde rejsen, og ved bureauets hjælp rejste hjem tirsdag den 5. september 2010.

Ankenævnet lægger endelig til grund, at bureauet ikke har udarbejdet skriftlige aftalevilkår for klagerens rejsearrangement og således heller ikke har oplyst, hvilke økonomiske konsekvenser i forhold til det samlede indbetalte beløb, en eventuel frivillig afbrydelse af rejsen ville have.

På denne baggrund – og således som sagen i øvrigt foreligger oplyst - finder Ankenævnet, at bureauet skal refundere klageren et beløb, som skønsmæssigt fastsættes til i alt 50.000 kr. Ankenævnet har herved lagt til grund, at forberedelseskurset i det væsentlige var gennemført, og, at bureauet ikke har fremlagt dokumentation for bl.a. muligheden for hel eller delvis refusion af udgiften til klagerens ophold m.v., jf. herved bureauet tabsbegrænsningspligt.

Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at bureauet ikke har udarbejdet sine kontraktvilkår skriftligt, således at disse kan udleveres inden aftalens indgåelse, lov om pakkerejser § 6.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 50.000 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.