



Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet:
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien
Telefon: 23 400 600

FU-sak: 21/9784

(FT-sak: 21/5887)

Klager: Catinka Hammerbäck Lorentzen, Martin Lorentzen og Casper Hammerbäck Lorentzen, Steinhammerveien 8, 1177 Oslo
Prosessfullmektig: Catinka Hammerbäck Lorentzen, Steinhammerveien 8, 1177 Oslo

Innklaget 1: EF Education First AS, Postboks 1334 Vika, 0112 Oslo
Prosessfullmektig: Kco Advokater ved advokat Else Loge, Postboks 400, 1302 Sandvika

Innklaget 2: EF Educational Foundation for Foreign Study Ltd (AG), Seinaustrasse 30, Zurich, Schweiz
Prosessfullmektig: Kco Advokater ved advokat Else Loge, Postboks 400, 1302 Sandvika

Saken gjelder: Prinsipiell sak. Avtale om utvekslingsår i utlandet. Klage på at det kun er gitt delvis refusjon etter tjenesteyter kansellerte utvekslingsoppholdet som følge av Covid-19. Partsspørsmål. Spørsmål om vernetting. Krav om full refusjon av innbetalt beløp. Saken ble behandlet av forsterket utvalg med 5 medlemmer. Medhold.

I

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler.

Casper Hammerbäck Lorentzen inngikk den 26.09.2019 avtale om et EF High School Exchange Year i USA. Signert avtale er fremlagt. Av avtalen fremgår det at Casper Hammerbäck Lorentzen har signert som student, samt at Catinka Hammerbäck Lorentzen og Martin Lorentzen har signert som forelder/foresatt. De tre benevnes i det videre som «klagerne». Studenten var mindreårig på tidspunktet for avtaleinngåelsen.

Av avtalens førsteside fremgår det at den skal sendes i retur til innklagde 1 etter signering. Videre fremgår det av avtalens «Allmenne bestemmelser» side 1 at:

«Allmenne bestemmelser («Allmenne bestemmelser»), sammen med Rules and Regulations, er gyldig som en avtale mellom deg som «Søker» eller «Student» og oss, EF Educational Foundation for Foreign Study Ltd («EF»).

Avtalen inneholder en rekke underpunkter.

Fra punktet «Avbestilling/kansellering» hitsettes:

«Dersom deltakeren velger å avlyse eller kansellere sin deltakelse, forbeholder EF seg retten til å beholde følgende betalinger etter gjeldende betingelser:

- *Dersom søknaden trekkes tilbake før 15. august 2019 av akademiske grunner, vil 1. delbetaling betales tilbake.*
- *Dersom studenten trekker seg fra programmet mellom 16.august 2019 og 15.november 2019, beholdes kr. 21.200,-*
- *Dersom studenten trekker seg fra programmet mellom 16.november 2019 og 15.februar 2020, beholdes kr. 40.790,-*
- *Dersom studenten trekker seg fra programmet mellom 16.februar 2020 og 15.april 2020, beholdes kr. 60.380,-*
- *Dersom studenten trekker seg fra programmet mellom 16.april 2020 og 15.juni 2020, beholdes kr. 79.970,-*
- *Dersom studenten trekker seg fra programmet etter 16.juni 2020, beholdes hele det innbetalte beløpet*
- *Dersom studenten trekker seg fra programmet etter ankomst til vertslandet, vil det ikke skje noen tilbakebetaling. Eventuelle merkostnader i forbindelse med en tidligere hjemreise fra vertslandet må utvekslingsstudenten selv stå for.*

[...]

Deltageren erkjenner og bekrefter at EF ikke refunderer innbetalte beløp ved følgende forhold:

1. *Dersom deltakeren bryter noen av vilkårene eller betingelsene i sin kontrakt, de allmenne bestemmelsene, regler og bestemmelser (eget skriv) fastsatt av EF eller et land til enhver tid gjeldende lover (herunder både Norge og vertslandet)*
2. *Dersom deltakeren ikke anskaffer visum før planlagt avreisedato.*
3. *Dersom deltakeren avbestiller eller kansellerer for forutsatte eller ufortusatte omstendigheter (med unntak av gjeldende vilkår for EFs avbestillingsbeskyttelse i tilfelle sykdom)*
4. *Hvis det forekommer endringer som nevnt under «Endringer i programmet»*
5. *Dersom deltakeren holder tilbake eller ikke informerer om nåværende eller kjente medisinske og/eller mentale helserelaterte problemer i studentsøknaden (på The HUB under «Student Health Summary»)*

EF vil uten unntak ikke refundere noen beløp dersom man returnerer tidlig fra sitt utvekslingsår, uavhengig av grunnen for hjemreise. Alle kostnader i forbindelse med tidlig hjemreise må dekkes utelukkende av deltakeren og hans/hennes foresatte. Disse betingelsene gjelder alle deltakere, med unntak av de som må avbryte på grunn av sykdom, alvorlig skade eller død i nær familie (foreldre/foresatte eller søsken).»

Fra punktet «Kontrakt/avslutning» hitsettes:

«Ingen garantier, vilkår eller betingelser gjelder for utvekslingsåret dersom ikke annet er skrevet i allmenne bestemmelser, regler og forskrifter (Rules & Regulations) eller i avtalen.

Utvexlingsprogrammet anses å starte ved avreisedato og avsluttes når studenten er tilbake på norsk jord.

[...]

EF forbeholder seg retten til å avslutte kontrakten med øyeblikkelig virkning, ved å gi studenten en skriftlig oppsigelse i tilfelle handlinger eller avgjørelser fra vertslandets regjering og/eller myndigheter, inkludert, men ikke begrenset til, lover som trer i kraft etter datoen for kontrakten ble inngått, som vesentlig påvirker EF sin operasjon, rettigheter og/eller interesser»

Fra punktet «Gjeldende lover» hitsettes:

«EF Education First AS promoterer programmet i Norge. Programmet arrangeres av EF Educational Foundation for Foreign Study Ltd i Zurich, (Selnaustrasse 30, 8001 Zurich, Switzerland).

Programmet i USA er administrert av EF Educational Foundation for Foreign Study, en «Massachusetts not for profit Corporation», som er dedikert til interkulturell forståelse gjennom studentutveksling, og under regler og bestemmelser av amerikanske myndigheter (Department of State).

De Allmenne Bestemmelsene skal styres av og tolkes i samsvar med norske lover, og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Allmenne Bestemmelser eller programmet, skal avgjøres av de ordinære domstolene i Norge. Som verneting vedtas Oslo Tingrett. Programmet administrert i USA av EF Educational Foundation for Foreign Study, en MA non-profit, gir deltagere herved fra seg retten til å prøve tvister i USA og må også bringe disse foran en norsk domstol.»

Fra punktet «Force majeure» hitsettes:

«EF og programadministrasjonen kan ikke holdes ansvarlig for noe som ligger utenfor EFs kontroll, slik som krig, terrorangrep, naturkatastrofer, streik, regjeringstiltak, forhandlinger eller unnlatelser av personer eller firma som EF ikke har kontroll over, inkludert men ikke begrenset til buss-selskaper, flyselskaper, tog, rederier, hoteller og turoperatører.»

Kostnaden for utvekslingsprogrammet var kr 140 150,-. Fakturaene er stilet til Casper Hammerbäck Lorentzen og er betalt i sin helhet. Av de fremlagte fakturaene fremgår det at betalingen gjøres til firmaet «EF High School Exchange Year». Kontonummeret tilhører innklagde 1, samt at innklagde 1 sin kontaktinformasjon fremgår på toppen av fakturaen. Midt på fakturaen står det:

«[t]his invoice is issued in the name and on behalf of EF Educational Foundation for Foreign Study Ltd ...[...].»

Av fakturaene fremgår det videre at klagerne har betalt for følgende tjenester:

- Et år i USA – Høst 20.08.2020 – 30.06.2021	Kr 114 500,-
- Administrasjonsgebyr	Kr 575,-
- Erika Sport 20.08.2020 – 30.06.2021	Kr 1 250,-
- Erika reiseforsikringsdekning et år 20.08.2020 – 30.06.2021	Kr 9 250,-
- Cancellation Insurance	Kr 2 450,-
- SEVIS avgift (visum papirer)	Kr 2 250,-
- Valutatillegg	Kr 9 875,-
- Language Camp	Kr 13 250,-

Den 23.07.2020 mottok klagerne en e-post om at utvekslingsprogrammet ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien. Det ble blant annet gitt beskjed om at «Facebook og WhatsApp grupper vil stenges ned i løpet av dagen. Alle visum vil bli kansellert så reiser på egenhånd vil ikke være mulig.». Videre ble det vist til alternative muligheter, som for eksempel å booke om til et utvekslingsprogram med senere oppstart. Angående refusjon ble det informert om at kr 28 625,- ville bli beholdt av tjenesteyter og at det resterende innbetalte beløpet ville bli refundert.

Klagerne reklamerte per e-post den 06.08.2020. De bemerket at de hadde forståelse for beslutningen om å kansellere utvekslingsprogrammet, men at de ikke forsto hvorfor innklagde parter skulle beholde en del av det innbetalte beløpet. Det ble videre rettet krav om full tilbakebetaling.

Innklagde avviste klagerens krav med henvisning til avtalen mellom partene. Det ble påpekt at Covid-19 pandemien var et forhold utenfor tjenesteyter sin kontroll som gjorde det umulig å gjennomføre programmet. Det ble også vist til at tjenesteyter sine forpliktelser og løpende kostnader startet umiddelbart etter signering/innbetaling av depositum. Det ble presisert at klagerne fikk tilbakebetalt resterende beløp av programavgiften, pluss andre utgifter som for eks. SEVIS avgift, forsikring, region/statsønske og påmeldingsavgift.

Klagerne anfører for utvalget at de har rettmessig krav på heving og full refusjon.

Klagerne viser til at avtalens «Allmenne bestemmelser» ikke inneholder noen vilkår som fastslår at tjenesteyter kan tilbakeholde deler av innbetalingen dersom utvekslingsoppholdet kanselleres. Videre påpeker klagerne at dersom alminnelige kontraktsrettslige prinsipper gir tjenesteyter rett til å holde tilbake deler av innbetalingen, må tjenesteyter ta dette inn i en forbrukerkontrakt dersom de vil gjøre det gjeldende. Klagerne påpeker at en eventuell avlysning fra forbruker sin side er regulert i kontrakten med en utredning av konsekvenser. Klagerne anfører at den manglende klarheten i kontrakten er til ugunst for forbruker og gjør at forbruker på avtaletidspunktet ikke har anledning til å sette seg fullt ut inn i den potensielle økonomiske konsekvensen av å inngå kontrakten. De presiserer at det burde vært inntatt en spesifikk og godt utfylt liste over godkjente grunner til å avlyse, samt en redegjørelse for hva det tilbakeholdte beløpet dekket. De trekker frem at manglende klarhet er konfliktskapende og følgelig også til ugunst for begge parter.

Klagerne anfører videre at EU-domstolen har stilt strenge krav til utformingen av standard forbrukeravtaler. Det kreves ikke bare at kontraktsvilkårene er forståelige rent formelt og grammatisk, men at forbrukere må kunne vurdere hvilke økonomiske konsekvenser et kontraktsvilkår vil ha for ham eller henne, jf. C-186/16 Andriuc avsnitt 44 og 45. Klagerne bemerker at lignende uttalelser finnes i sakene C-26/13 Kàslar (avsnitt 71 og 72), sak C-191/15 Amazon (avsnitt 68) og sak C-96/14 Van Hove (avsnitt 40). Formålet med klarhetskravet er at forbrukeren skal kunne treffe «velunderbyggede og forsiktige beslutninger» før avtaler inngås og oppnå klarhet om sin rettsstilling, jf. sak 186/16 Andriuc avsnitt 51.

Klagerne viser videre til at arrangør sin praksis strider mot klarhetskravet i forbrukerdirektivet, informasjonskravene og kravet til balanserte kontrakter i avtaleloven. Videre påpeker de at ved eventuell tolkningstvil slår tolkningsregelen i avtl. §37 nr 3 inn. De bemerker videre at andre forbrukere sin vurdering av om arrangøren sin praksis er akseptabel ikke er relevant.

Klagerne påpeker at spørsmålet i saken ikke er om arrangør har funnet en god løsning for studentene som ønsker, og har anledning til, et nytt opphold, men om de har adgang til å holde tilbake kr 28 625,- etter den kontrakten som er inngått. Klagerne presiserer at det ikke er forhåndsavtalt noen dellevering av tjenester til den aktuelle verdien.

Etter dette krever klagerne refusjon av det tilbakeholdte beløpet pålydende kr 28 625,-.

De innklagde partene avviser klagerens krav. Anførsler er avgitt av innklagde 1 og innklagde 2 i fellesskap, og de omtales i det videre hovedsakelig som «innklagde».

De innklagde anfører primært at avtalen om utvekslingsopphold er inngått med innklagde 2, og at innklagde 1 følgelig ikke er rett part i herværende sak. Innklagde forklarer at programmet «EF High School Exchange Year» arrangeres og ledes av innklagde 2, jf. side 3 i «Allmenne bestemmelser». Innklagde forklarer videre at innklagde 1 promoterer programmet i Norge. Det vises til at det i en sak behandlet i Oslo forliksråd ble lagt til grunn at det var innklagde 2 som var part i avtalen.

Angående bakgrunnen for å tilbakeholde deler av beløpet klagerne har innbetalt, forklarer innklagde at det umiddelbart etter avtaleinngåelse og frem til avreise påløp en rekke nødvendige kostnader. Innklagde trekker frem:

- 20% av programavgiften (kr 24 900,-) med forberedelsesmateriale, veiledning søknad, visum og forberedelsesmøter.
- 35 % av programavgiften (kr 43 575,-) til opplæring av støttenettverk, arbeid med plassering i vertsfamilier og på skole.
- SEVIS avgift til Department of State (kr 2 250,-)

Innklagde presiserer at listen ikke er uttømmende, men viser at det påløp kostnader tilsvarende kr 70 725,- for tjenesteyter etter avtaleinngåelsen. Innklagde understreker at det her fremgår at arrangør lider et betydelig tap, selv om deler av programavgiften er tilbakeholdt.

Innklagde presiserer at tjenesten som tilbys kan deles inn i ulike faser, som i korte trekk kan oppsummeres slik:

- «1. Kundene påbegynner søknadsprosessen*
- 2. Kundenes søknad evalueres, kunden signerer Allmenne bestemmelser og gis plass i programmet. Kunden vil nå være deltaker.*
- 3. Deltaker signerer avtale om programdeltagelse.*
- 4. EF finner vertsfamilier og skole til deltakeren av programmet.*
- 5. EF gir grundig og detaljert informasjon til deltakeren og deres foresatte om programmet. Diverse praktiske forutsetninger før utreise gjennomføres, herunder visumsøknad, innhenting av nødvendige helseopplysninger m.m.*
- 6. Utreise, 15.juli – 10.september*
- 7. Oppfølging underveis i utvekslingsoppholdet*
- 8. Kontakten avsluttes ved hjemkomst for deltaker.»*

Innklagde forklarer at avtalen mellom tjenesteyter og studentene inneholder flere elementer, hvor en rekke tjenester og ytelser må leveres før skolestart for å muliggjøre et studieår i utlandet, jf. listen ovenfor. Innklagde påpeker at denne delen av arbeidet allerede var utført da utvekslingsoppholdet ble avlyst. Videre inneholder avtalen en rekke elementer og forutsetninger som skal oppfylles av studenten både før og etter avreise til utlandet, herunder foretar studenten løpende innbetalinger.

Innklagde påpeker at arbeidet med studentenes utvekslingsopphold ikke stoppet opp på noe tidspunkt, og at det ble lagt inn flere ressurser enn normalt på grunn av pandemien. Blant annet ble hjemmebesøk til potensielle vertsfamilier vanskeliggjort. Innklagde påpeker at studentene ikke ble belastet for ekstrakostnader.

Innklagde anfører videre at partenes avtale er å anse som en innsatsforpliktelse og at tjenesteyter derfor har krav på å få dekket sitt vederlag selv om resultatet uteblir. Videre gjør de gjeldende at prinsippet om ytelse mot ytelse tilsier at de har krav på å få dekket sine påløpte kostnader.

Videre anfører innklagde at de forbehold som fremgår av avtalen under «Kontrakt/avslutning» og «Force majeure», ikke gir klagerne en berettiget forventning om full tilbakebetaling. Videre påpekes det at ved en full tilbakebetaling ville klagerne bli bedre stilt enn ved avtaleinngåelsen, ettersom studenten nå innehar den nødvendige forhåndsgodkjenningen for EFs utvekslingsprogram, samt at han har deltatt på webinarer og fått tilsendt forberedelsesmateriale og visuminstrukser.

Innklagde påpeker at de har ønsket å finne gode løsninger for studentene som er berørt av kanselleringen og at de derfor har tilbudt en rabatt tilsvarende det tilbakeholdte beløpet. Rabatten kan benyttes fritt på et av EFs produkter, innenfor en periode på tre år. Innklagde påpeker at tilbudet går lengre enn de er rettslige forpliktet til og at de med dette har funnet en løsning som ivaretar balansen mellom partene. De understreker at det store flertallet av kunder i samme situasjon har akseptert og godtatt den aktuelle løsningen.

Vedrørende klagerens anførsel om at det strider mot klarhetskravet i forbrukerdirektivet, informasjonskravet og kravet til balanserte kontrakter i avtaleloven at det ikke uttrykkelig fremgår av avtalen at arrangør kan holde tilbake deler av betalt kjøpesum, påpeker innklagde at norsk rett, inkludert forbrukerrett, ikke spesifiserer et krav om at alle avtaleforhold må være skriftlig regulert i avtalens ordlyd. Innklagde anfører at avtaleverk og etterfølgende handlinger er i samsvar med gjeldende regler.

Vedrørende klagerens henvisning til avgjørelser fra EU-domstolen anfører innklagde at disse ikke er relevante, fordi faktum i samtlige av sakene stiller seg vesentlig annerledes enn i herværende sak. Tvisten må følgelig løses etter alminnelig norsk rett.

Innklagde presiserer at sak C-186/16 Andriuc og sak C-26/13 Kásler gjaldt forbrukere som tok opp lån i sveitsiske franc i sitt hjemland, og lånet skulle nedbetales med en annen valuta. EU-domstolen vurderte om bankene hadde gitt tilstrekkelig med informasjon om risikoen ved valutalån, samt at sak C-96/14 Van Hove gjaldt tolkning av en forsikringspolise. Innklagde påpeker at levering av et avgrenset utvekslingsopphold ikke kan sammenlignes med kompliserte valutalån eller livsforsikringspoliser. Videre vises det til at sak C-191/15 Amazon var reist av en østerriksk forbrukerorganisasjon og gjaldt Amazons generelle vilkår. Avsnittet klagerne viser til er en generell henvisning til tilsvarende regler som fremgår av avtaleloven § 37 første ledd nummer 3, om at tolkningstvill skal komme forbrukeren til gode.

Hva angår klagerens henvisning til informasjonskravene i avtaleloven, anfører innklagde at bestemmelsen i § 38 b gjelder informasjon som skal gis før avtale inngås og at det ikke stilles noen krav om at det skal gis prekontraktuelle opplysninger om virkninger ved mislighold av avtalen, force majeure eller lignende, og at bestemmelsen følgelig ikke er relevant for saken.

Når det gjelder kravet til balanserte kontrakter i avtaleloven § 37, anfører arrangør at de kan beholde det tilbakeholdte beløpet etter alminnelig kontraktsrett. Innklagde anfører at avtaleloven § 37 gjelder avtalevilkår og ikke kommer direkte til anvendelse.

I brev av 26.02.2021, og ved oversendelsen av saken til Forbrukerklageutvalget den 12.04.2021, foretok Forbrukertilsynet en vurdering av at saken syntes å reise prinsipielle spørsmål og at det derfor kunne være aktuelt å åpne for behandling i Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukeklageloven § 1 tredje ledd. Forbrukertilsynet viste til innklagdes anførsel om at avtalen var å anse som en innsatsforpliktelse og at studentene ikke kunne ha noen berettiget forventning om full refusjon. Forbrukertilsynet anså at problemstillingen om tjenesteyters rettslige grunnlag for å holde tilbake deler av kontraktssummen ved heving av avtalen hadde særlig behov for rettslig avklaring. De viste videre til at problemstillingen kunne omfatte mange forbrukere. Dette ble blant annet begrunnet med at det på oversendelsestidspunktet forelå 42 klagesaker hos Forbrukertilsynet med like saksforhold og likelydende krav mot de innklagde partene.

Forbrukerklageutvalget går i sakssammendraget ikke nærmere inn på partenes anførsler enn det som fremgår ovenfor. Utvalget har mottatt samtlige saksdokumenter og har satt seg inn i disse.

II

Sakens gang. Påstand.

Saken ble ved klage av 10.08.2020 brakt inn for Forbrukerrådet, som den 16.12.2020 første gang henvendte seg skriftlig til innklagde. Saken fikk saksnummer 20/11317 i Forbrukerrådet. I forbindelse med at saksbehandlingen/meklingen ble flyttet fra Forbrukerrådet til Forbrukertilsynet fra 01.01.2021 fikk saken nytt saksnummer 21/5887. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 26.02.2021 og klagerens begjæring om innbringelse for Forbrukerklageutvalget er datert 17.03.2021 og er rettidig. Oversendelse fra Forbrukertilsynet til Forbrukerklageutvalget skjedde ved ekspedisjon av 12.04.2021.

Klageren har nedlagt påstand om heving og at innklagde skal betale kr 28 625,- i hevingsoppgjør. I tillegg kreves forsinkelsesrenter.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den: 23.03.2022

III

Utvalget ser slik på saken:

Saken gjelder avtale om et utvekslingsopphold i utlandet, og faller i utgangspunktet utenfor det saklige virkeområdet for Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukeklageloven av 17.

februar 2017 nr. 7 § 1 første ledd, sml. forbrukerklageforskriften av 21. desember 2020 nr. 3084 § 10 første ledd.

Av § 1 tredje ledd følger det imidlertid at Forbrukerklageutvalget også kan behandle klagesaker av prinsipiell karakter mellom en forbruker og en næringsdrivende etter lov 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd bokstavene b og c, slik disse bestemmelsene lød før endring 23.juni 2020 nr. 98. Ved vurderingen av om en klagesak er prinsipiell, skal det tas hensyn til om den reiser spørsmål som gjelder mange forbrukere eller spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring. Utvalget støtter Forbrukertilsynets vurdering av at denne saken er å anse som prinsipiell i henhold til forbrukerklage_loven § 1 tredje ledd.

Forbrukerklageutvalget settes normalt med tre medlemmer, jf. forskrift om Forbrukerklageutvalget FOR-2017-02-17-200 § 2. I prinsipielle klagesaker kan utvalget ifølge § 4 settes med fem medlemmer. Utvalget er i denne saken satt med fem medlemmer.

Vedrørende partskonstellasjonen på klagersiden forstår utvalget det slik at det er Casper Hammerbäck Lorentzen som er studenten og den som i utgangspunktet har inngått en avtale om utveksling, men at Catinka Hammerbäck Lorentzen og Martin Lorentzen er foresatte og har signert på kontrakten sammen med Casper fordi han var mindreårig på avtaletidspunktet. Fakturaene er utstedt i Caspers navn. Casper er nå myndig og utvalget legger til grunn at eventuell tilbakebetaling må skje til han.

På innklagdesiden har både innklagde 1 og 2 gitt uttrykk for at det er innklagde 2 som er rette innklaget part i saken. Basert på at det i «Allmenne bestemmelser» fremgår at avtalen inngås mellom studenten og innklagde 2, samt at faktureteksten presiserer at fakturaer sendes på vegne av innklagde 2, legger utvalget til grunn som klart at innklagde 2 iallfall er klagerens avtalemotpart.

Utvalget finner vurderingen av hvorvidt innklagde 1 må anses å ha partsansvar noe vanskeligere. Utvalget forstår det slik at det er innklagde 1 klagerne har forholdt seg til ved avtaleinngåelsen og at det er innklagde 1 som har mottatt betaling for utvekslingsprogrammet til sitt kontonummer. Det er videre innklagde 1 sin kontaktinformasjon som fremgår på fakturaen og det antydes med det at innklagde 1 er rette adressat for eventuelle fakturaspørsmål. Selv om fakturaen gir uttrykk for at den er utstedt på vegne av innklagde 2, er det i teksten opplyst at betalingen gjøres til et tredje selskap, som verken er innklagde 1 eller 2. Disse forholdene samlet gjør at det for forbrukeren kan fremstå uklart hvem som er rett avtalemotpart. Det er ikke tydelig uttrykt noe sted at innklagde 1 står utenfor avtaleforholdet. Utvalget har derfor, under tvil, kommet til at klagerne også må kunne rette eventuelle krav som følge av kanselleringen mot innklagde 1. Utvalget har i vurderingen også lagt noe vekt på klagerens behov og naturlige forventning som forbrukere om å ha en norsk part å forholde seg til.

Innklagde 1 og 2 vil i det videre bli omtalt som «innklagde».

Det er på det rene at innklagde 2 ikke er registrert i Norge, men i Sveits. Det følger av forbrukerklage_loven § 5 annet ledd bokstav f) at en sak som bringes inn for Forbrukerklageutvalget skal avvises fra behandling «*dersom motparten ikke kan saksøkes ved norske domstoler*».

Norske domstolers domsmyndighet i internasjonale saker reguleres av tvistelovens kapittel 4. Ifølge § 4-3 kan tvister i internasjonale forhold bare behandles av norsk domstol «*når saksforholdet har tilstrekkelig tilknytning til Norge*». Det er klart at

innklagdes virksomhet retter seg mot norske forbrukere. Utvalget finner at saksforholdet har tilstrekkelig tilknytning til Norge og at innklagde kan saksøkes ved norske domstoler.

Det følger også av punktet «Gjeldende lover» i avtalen mellom partene at eventuelle tvister som oppstår og er relatert til «Allmenne bestemmelser» eller utvekslingsprogrammet skal avgjøres av de ordinære domstolene i Norge. Det er videre presisert at vedtatt verneting er Oslo tingrett. Klagerne er som forbrukere ikke bundet av avtalen om Oslo tingrett som verneting, jf. tvisteloven § 4-6 tredje ledd, og denne avtalen er derfor ikke til hinder for behandling av saken ved Forbrukerklageutvalget.

Klagerne har krevd heving og full refusjon av innbetalt beløp, totalt kr 28 625,- som gjenstår etter tidligere tilbakebetaling. Utvalget vil bemerke at avtalen allerede er blitt kansellert av innklagde. Utvalget tolker klagerens påstand om heving slik at innklagdes kansellering må utløse samme rettsvirkninger som ved heving, først og fremst at betalt vederlag må tilbakebetales i sin helhet.

Saksforholdet reguleres ikke av noen særlig forbrukerlovgivning. Tvisten må løses på grunnlag av alminnelige kontrakts- og forbrukerrettslige prinsipper. Utgangspunktet er avtalen mellom partene.

Innklagde har anført at avtalen mellom partene innebærer en innsatsforpliktelse og at innklagde følgelig ikke har forpliktet seg til å nå et bestemt resultat. Innklagde mener å ha rett til en del av vederlaget selv om utvekslingsoppholdet ikke har latt seg gjennomføre.

Utvalget deler ikke innklagdes syn på at avtalen om deltakelse i utvekslingsprogrammet er å anse som en innsatsforpliktelse for innklagde. I herværende sak er det tale om en tjeneste som skal munne ut i et bestemt resultat for forbrukeren, altså en typisk resultatforpliktelse. Selve utvekslingsoppholdet utgjør det sentrale elementet i avtalen og er den avgjørende årsaken til at avtalen ble inngått. Når dette er blitt kansellert av innklagde, må betalt vederlag tilbakebetales i sin helhet.

Spørsmålet er så om det er holdepunkter i avtalen for å begrense forbrukerens rett til full tilbakebetaling ved innklagdes kansellering av avtalen.

Innklagde har anført at det er inntatt flere forbehold i avtalen som gjør at klagerne ikke kunne ha en berettiget forventning om full tilbakebetaling. Punktene «Kontrakt/avslutning» og «Force majeure» er trukket frem. Det er også vist til oversikten i punktet «Avbestilling/kansellering», hvor det redegjøres for hva forbrukeren må betale ved avlysning fra hans/hennes side. Utvalget finner ikke at de aktuelle vilkårene kan tolkes slik at forbrukeren må forvente å dekke påløpte kostnader dersom arrangøren kansellerer utvekslingsoppholdet. Utvalget bemerker at force majeure kan frita for erstatningsansvar, men ikke for tilbakebetaling av betalt vederlag. Utvalget bemerker også at avtalevilkår som begrenser forbrukerens rett til full tilbakebetaling vil være i faresonen for å bli satt til side i henhold til avtaleloven § 36, jf. blant annet vurderingen i FKU-21-6334.

Innklagde har videre vist til prinsippet om ytelse mot ytelse. Utvalget betviler ikke innklagdes forklaring om at tjenesteyter siden avtalesignering har arbeidet med å muliggjøre utvekslingsoppholdet. Likevel finner ikke utvalget det sannsynliggjort at klageren i særlig grad vil kunne nyttiggjøre seg av de ytelsene innklagde har levert når selve utvekslingsoppholdet ikke kunne gjennomføres. I vurderingen er det blant annet lagt vekt på den relativt korte perioden i livet det er aktuelt å gjennomføre et utvekslingsprogram på videregående skole. Det fremstår som lite sannsynlig at studenten i det videre vil ha noen fordel av å være forhåndsgodkjent til et slikt program.

Utvalget bemerker at prinsippet om full tilbakebetaling ved tjenesteyterens kansellering av avtalen står så sentralt i kontraktsretten at det skal svært gode grunner til for å fravike dette i forbrukerforhold. Utvalget finner ikke at det foreligger slike grunner i denne saken. På denne bakgrunnen har utvalget kommet til at klagerne har krav på full refusjon av det innbetalte beløpet og innklagde tilpliktes dermed å refundere det resterende av klagernes innbetalinger, totalt kr 28 625,-.

Utvalget finner det ikke nødvendig å kommentere anførselene som gjelder avtalelovens bestemmelser og henvisning til saker fra EU-domstolen.

Det er krevd forsinkelsesrenter. Renter løper fra 30 dager etter at skriftlig påkrav om betaling ble fremsatt, jf. forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd annet punktum. Dette skjedde ved forkynnelsen av saken fra sekretariatet for Forbrukerklageutvalget, hvor begjæringskjema med påstander og krav var vedlagt. Brevet ble sendt 25.10.2021 og renter regnes følgelig fra 24.11.2021.

IV

KONKLUSJON

Forbrukerklageutvalget fatter slikt

Vedtak:

EF Education First AS og EF Educational Foundation for Foreign Study Ltd (AG) plikter in solidum å betale til Casper Hammerbäck Lorentzen kr 28 625,-
– kronertjueåttetusensekshundreogtjuefem 00/100 – med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 24.11.2021 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 23.03.2022

Heidi Nergård

Torgeir Øines

Dag Trygve Berntsen

Signe Eriksen

Trygve Bergsåker

Rett utskrift:

Camilla Olsen – saksbehandler