

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om nytt cruise eller full refusjon.

### Dato

16.06.2022

### Saksnummer

2022-00778

### Tjenesteytere

Havila Kystruten

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise med MS Havila Capella Bergen - Kirkenes - Bergen i perioden 21.03.2022 - 01.04.2022. Totalpris 74 820 kroner.

Klager bestilte reisen den 28.01.2022 da prisen på cruiset var redusert i forhold til prisen i desember da de først prøvde å bestille reisen. Kabinen var på 45 m2 med en egen terrasse på 15 m2.

Klager skriver at de bestilte denne kabinen for å ha mye egentid på kabinen og boblebadet var en av hovedgrunnene til at de valgte den store kabinen da de ønsket å sitte utendørs i boblebadet og se vakker natur gli forbi. Boblebadet virket bare i 4 dager.

Klager har blant annet anført følgende:

Klager hadde 7 netter uten søvn fordi skyvedøren i garderoben smalt frem og tilbake, minibarskuffen gikk ut og inn hele tiden og ventilasjonen på soverommet virket ikke. På torsdagen begynte en slags metall skranglelyd utenfor klagers vindu, men ingen ting ble gjort før mandag, den 9. dagen av reisen, etter at klager hadde hatt en samtale med hotell sjefen. Klager ga beskjed om at peisen ikke virket, den ble ordnet, men virket bare noen dager. Vinduene vasket klager selv da de var enormt skitne. De ble først vasket av betjeningen etter 8 dager, og da skulle klager snart av båten. Utsikten fra sengen hadde vært kjempeflott, men vinduene var skitne hele reisen da klager ikke kom til for å vaske de, noe antageligvis heller ikke personalet gjorde, for de ble forble skitne hele turen. Lyset på badet var dårlig.

Klager mener at de ikke har fått det de betalte for. Klager valgte en slik kabin pga. at de kunne sitte i boblebadet hver dag og nyte naturen. Klager fikk brukt det 4 ganger. Videre ville de nyte utsikten og komforten i sin store kabin med peis og ro, men arbeidsfolk gikk ut og inn. Feilene burde vært rettet før klager kom om bord. Klager skriver at mange

av personalet tydelig var syke, og det var ikke greit å ha så mange folk ut og inn av sin kabin.

Klager skriver at de fikk 7 netter uten søvn, kun 4 netter med ordentlig søvn, og at turen ble et mareritt. I tillegg var det en hel del andre ting som gjorde turen lite hyggelig, og mye av det de leste på Havila Kystrutens nettsider om turen var feil informasjon.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra Havila har klager anført at årsaken til at de krever 100 % kompensasjon var at boblebadet kun virket i 4 dager, aircondition på soverommet virket ikke før dag 7 og skrangelyden som gjorde det umulig å sove og som ikke forsvant før dag 9.

Klager har følgende kommentar til det Havila skriver om at de fullførte hele reisen.: "Hadde vi visst at det skulle vare hele reisen, så hadde vi jo aldri reist, og hadde vi ikke trodd de ville ordne problemene, så hadde vi også forlatt skipet underveis nordover. Men for oss var det en selvfølge at det ville bli ordnet. Da vi begynte å mistenke noe annet, var vi langt nord, og det ville som sagt tidligere blitt store merkostnader ved å komme seg hjem. Det er ganske øde der oppe. Vi gikk av båten i Florø istedet for Bergen.".

Klagers krav: En ny tur i samme type lugar eller refusjon av reisens pris, 74 820 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Havila Kystruten skriver at reisen var på 11 dager fra Bergen til Kirkenes t/r, klager fullførte hele reisen og skipet var fullt operasjonelt. Klager betalte totalt 74 820 kroner og hadde lugartype Lighthouse Suite [www.havilavoyages.com/nb/skipene/lugarer/presidential-suiter](http://www.havilavoyages.com/nb/skipene/lugarer/presidential-suiter) med alle måltider om bord og fordelspakken Havila Gold inkludert [www.havilavoyages.com/nb/skipene/havilafood-stories/havila-gold](http://www.havilavoyages.com/nb/skipene/havilafood-stories/havila-gold)

Havila Kystruten erkjenner at det var diverse mangler knyttet til klagers lugar som de mener klager har rett til et minnelig prisavslag for. Havila Kystruten anfører at alle andre fasiliteter om bord var operasjonelle og leverte i henhold til deres normale operasjon.

Havila Kystruten har tilbudt klager refusjon av 50 % av innbetalt beløp, tilsvarende 37 410 kroner som de mener er et generøst tilbud basert på totaliteten og mangler spesifisert i klagers reklamasjon. Flere av klagers tilbakemeldingene går på hva personell har sagt og gjort, der personell har en annen versjon av dette, noe som i liten grad kan dokumenteres og Havila Kystruten finner det derfor vanskelig å vektlegge dette. Havila Kystruten avviser klagers påstand om at store deler av personalet var syke.

Havila Kystruten AS har tilbudt å kompensere klager med 37 410 kroner som tilsvarer 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Havila Kystruten AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise med MS Havila Capella Bergen - Kirkenes - Bergen i perioden 21.03.2022 - 01.04.2022. Totalpris 74 820 kroner.

Klager reklamert på en rekke forhold særlig knyttet til lugaren de bodde i. Det anføres at de hadde flere netter uten søvn knyttet til skyvedøren i garderoben smalt frem og tilbake, minibarskuffen gikk ut og inn hele tiden og ventilasjonen på soverommet virket ikke. Peisen på lugaren virket kun i enkelte dager. Boblebadet kunne også bare brukes i fire av elleve dager. Vinduene var skitne noe som hindret utsikt. Lyset på badet var dårlig.

Pakkereisenemnda mener forholdene samlet sett utgjør en mangel etter pakkereiseloven og det skal utbetales et forholdsmessig prisavslag. Nemnda mener at 50 % av reisens pris er et rimelig nivå etter omstendighetene av de påberopte forhold. Reklamasjonen gjelder fortrinnsvis for forhold i lugaren. Pakkereisenemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler prisavslag på 37 410 kroner som de allerede har tilbudt.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)  
Linda Nordvold (Ving Norge AS)