

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra barnefamilien i nabolugaren.

Dato

16.04.2024

Saksnummer

2023-03334

Tjenesteytere

Havila Kystruten

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en junior suite med MS Havila Capella fra Bergen til Trondheim i perioden 29.07.2023 - 08.08.2023. Totalpris 150 000 kroner.

Klager har anført at det var konstant støy med roping og skriking fra barna og foreldrene i nabolugaren fra tidlig om morgenen til ca. 23:30 om kvelden, i tillegg til vibrasjoner når skipet la til og fra havnene underveis. Klagers 60-års feiring ble ødelagt av støy.

Klager reklamerte til resepsjonen to ganger, men de fikk ikke flytte til en annen lugar. Klager mener personalet om bord på skipet ikke gjorde noe som helst for at støyen fra barnefamilien skulle avta. Klager ble rådet til selv å kontakte de involverte. I og med at situasjonen ikke bedret seg, mener klager at personalet om bord ikke kontaktet de som forårsaket støyen. Klager leverte selv en beskjed til nabolugaren. Dette hjalp kun et par timer. De snakket også med barnas mor, uten at støyen bedret seg.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Havila Kystruten har anført at klager ga uttrykk for bekymring for barna som lekte i korridorene utenfor lugarene og støy fra nabolugaren. Havalas purser om bord henvendte seg raskt til gjestene som var ansvarlige for forstyrrelsen og snakket med barnas foreldre.

Under denne seilasen var juniorsuitekategorien og de fleste andre lugarkategorier fullt besatt, og det var ikke mulig å flytte klager til en annen lugar. Havila Kystruten er

overbevist om at deres ansatte gjorde det ytterste for å håndtere denne situasjonen, og de ser ikke på dette som en mangel som medfører en økonomisk kompensasjon. Havila Kystruten har ikke mottatt andre støyrelaterte klager fra samme dekk eller fra skipet på denne seilingen.

Som et nyetablert selskap er Havila Kystrutens primære mål å møte kunders bekymringer og tvister på en rettferdig og sjenerøs måte. I dette spesielle tilfellet, fikk klager tilbud om en kompensasjon på 15 000 kroner som en gest av velvilje som svar på ulempene de opplevde. Havila Kystruten understreker at denne beslutningen ikke var basert på noen mangler ved reisen, men var et resultat av uheldige omstendigheter og deres ønske om kundetilfredshet. Havila har anført at de i den siste korrespondansen med klager, ga beskjed om at de kom til å trekke tilbake tilbudet om kompensasjon dersom klager avslo tilbudet om refusjon av 15 000 kroner. Klager takket nei til tilbudet og la frem et urimelig krav. Klager har i ettertid sendt en klage og krever full refusjon for noe som Havila Kystruten ikke kan anse som en mangel.

Havila Kystruten hevder at de ikke er det ansvarlig for støy forårsaket av andre gjester, spesielt siden personalet gjorde sitt ytterste for å håndtere situasjonen og avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Havila Kystruten.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en junior suite med MS Havila Capella fra Bergen til Trondheim i perioden 29.07.2023 - 08.08.2023. Totalpris 150 000 kroner.

Klager har anført at det var konstant støy med roping og skriking fra barna og foreldrene i nabolugaren fra tidlig om morgenen til ca. 23:30 om kvelden, i tillegg til vibrasjoner når skipet la til og fra havnene underveis. Klagers 60-års feiring ble ødelagt av støy. Klager krever full refusjon av reisen.

Etter nemndas vurdering er ikke Havila Kystruten ansvarlig for andre gjesters støy så lenge de på en adekvat måte tar tak i problemet. I dette tilfellet var skipet fullt besatt så det var vanskelig å flytte klager. I tillegg snakket personalet med personene i nabolugaren om støyen. Etter nemndas vurdering foreligger det ikke avvik i pakkereiseavtalen mellom partene og anført støy gir ikke grunnlag for prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)