

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra rengjøringen av restauranten over klagers lugar.

### Dato

19.06.2024

### Saksnummer

2024-00519

### Tjenesteytere

Dag Aasbø Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer Cruise Oslo - Kiel - Barcelona med Costa Firenze i perioden 14.09.2023 - 27.09.2023. Totalpris 42 090 kroner.

Klager har anført at de betalte for lugar med balkong på grunn av trivsel og hygge, men de fikk lugar på dekk 2 som er langt nede på skipet og balkongen var kun et rundt hull i skroget som var stengt med en dobbel dør på grunn av bølger og klager at den ikke ble åpnet før Lisboa. Klager skriver at lugaren var mindre og mørkere enn de øvrige. Livbåtene like over var til sjenanse for lys og trivsel. Klager måtte slett ikke bøye hodet ut over rekke for å se de slik Dag Aasbø Travel skriver.

Klager ble sjenert av bråk og forstyrrelser i forbindelse med rengjøring av restauranten som lå rett over klagers lugar. Dette startet de med hver natt fra ca. kl. 02:00. Ifølge klager hørtes det ut som om de rev ned restauranten hver natt. Klager kontaktet resepsjonen og reiselederen og fikk flere netter besøk av personell som ble vitne til bråket. Dessverre var det fullt om bord på hele seilingen, men klager fikk tilbud om å sove i ulike lugarer, noe de takket nei til. Klager skriver at det er mulig at guiden tilbød de å bytte lugar, uten at de kan erindre det.

Klager krever kompensasjon for en ødelagt ferie på grunn av søvnmangel og hjertebank, noe som skjedde hver natt når de foretok rengjøring i restauranten som lå over lugaren klager hadde fått tildelt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dag Aasbø Travel skriver at Costa Firenze, som denne avgangen gikk med, har balkonglugarer fra dekk 2 til 10, og det fantes kun en kategori for innvendig, utvendig og

balkong lugarer. Dette er det gjort om i etterkant, men på tiden dette cruiset ble bestilt og gjennomført, var det slik. Klager fikk tildelt lugar nr. 2380.

Det er ikke gjort noen lovnader om spesiell beliggenhet, men at lugaren skal ha balkong. Som klager også beskriver har lugaren vanlig balkong med utsikt over havet. Dag Aasbø Travel har sendt nemnda et bilde fra en slik type lugar. Det at det er livbåter over som et tak, men som man ikke ser med mindre man har hodet på utsiden og ser opp, kan også være tilfelle på de øverste dekkene med balkonger da det ofte er overheng fra restaurant eller tilsvarende på øverste dekk, noe som gjør at balkongen får noe mindre sol.

Costa har svart at de ikke hadde noen alternativ lugar å tilby, men at klager fikk tilbud om en annen "sovelugar" ikke bare den ene natten, men flere, samt ørepropper. Dag Aasbø Travel skriver at reiselederen også tilbød seg å bytte lugar med klager da vedkommende hadde en utvendig lugar helt forut på dekk 10, men dette ønsket ikke klager.

Med bakgrunn i at klager fikk den lugartypen de hadde bestilt, de fikk tilbud om annen "sovelugar" og at de fikk tilbud om å bytte lugar med reiselederen, så mener Dag Aasbø Travel at en refusjon på 3 000 kroner av en grunnpris på 12 990 per person, totalt 42 090 kroner, er et tilfredsstillende prisavslag. Prisavslaget tilsvarer differansen på tillegget mellom utvendig lugar og balkonglugar på denne seilingen. I tillegg har de fått tilbud fra Costa 100 euro per person dersom de reiser med Costa igjen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Dag Aasbø Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer Cruise Oslo - Kiel - Barcelona med Costa Firenze i perioden 14.09.2023 - 27.09.2023. Totalpris 42 090 kroner.

Klagen gjelder støy ved lugar samt plassering av balkong. Nemnda kan ikke se annet enn at klager har fått tildelt den lugaren som fremkommer av avtalen mellom partene, jfr. pakkereiseloven § 25. Klager fikk videre tilbud om egen "sovelugar" og tilbud om å bytte lugar med reiseleder. Etter nemndas vurdering er derfor støyulempen avhjulpet, jfr. pakkereiseloven § 27. Når det gjelder utsikt fra balkongen og bruksmuligheter mener nemnda at tjenesteyter i større grad kunne beskrevet dette for eksempel ved beskrivelse av dekkplanen. Nemnda anbefaler derfor at det utbetales et prisavslag på 3 000 kroner til klager etter pakkereiseloven § 31, som tilbudt av Dag Aasbø Travel. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)