

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2009/0163

afsagt den

REJSEMÅL	Kroatien. Krydstogt i Adriaterhavet. 11.7.-18.7.2009
PRIS	14.772 kr. (ekskl. forsikring)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. støj om natten "fra andre af selskabets skibe".
KRAV	4.329 kr. svarende til "2 dages spoleret ferie"
SAGEN INDBRAGT	14. september 2009

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 4.000 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 3. april 2009 et krydstogt for 2 personer til Adriaterhavet for perioden fra lørdag den 11. juli til lørdag den 18. juli 2009 med indkvartering i 2 personers kahyt på øvre dæk på krydstogtsskibet. Med halvpension og Captains Dinner.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkt:

”...
Støj fra andre af selskabets skibe.
...”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

”...
Adriaterhavet – Dubrovnik Nyhed
Krydstogt i Adriaterhavet langs Dalmatien på hyggeligt træskib
...
Dag 3 · Pomena-Dubrovnik
Efter morgenmaden tager vi af sted til Dubrovnik, som er hele krydstogtets højdepunkt.
...
Vi overnatter i havnen ved denne magiske by.
...
Dag 5 · Sipan-Korcula
...
Vi ankommer til Korcula sent om eftermiddagen hvor vi også overnatter.
...
Krydstogtskibet
Krydstogtet gennemføres med et gammeldags sejlskib fra 1967, naturligvis udstyret med moderne motorer. Skibet blev renoveret i 2004/2005. Krydstogtsskibet er 30 m langt, 7 m bredt og har 18 kahytter og plads til ca. 40 gæster ombord på skibet.
...
Der overnattes på skibet alle 7 dage. Der sejles aldrig om natten.
...”

Klageren har i brev af 19. juli 2009 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...
Ved 3 overnatninger blev vi ankret op på siden af partyskibe fra samme rederi og hvilket var ualmindeligt støjende. I et af tilfældene var kaptajnen på det pågældende skib dog mand for at dæmpe de ungdommelige aktiviteter ca kl 0100 om natten hvorefter der blev ro.

De 2 andre overnatninger skete i Dubrovnik og Korcula hvor der intet blev gjort fra besætnings side og hvor det uacceptable støjniveau i højeste gear fortsatte indtil skibet afsejlede om morgenen. Støjniveauet umuliggjorde søvn hvorfor efterfølgende dag var totalt spoleret. På et tidspunkt blev det også sjovt for de unge at klatre rundt på vort skib under støj og larm og da vi bad om ro blev vi decideret truet.

Vi har fået en stor del af vor ferie ødelagt og forventer kompensation som følger:
 Vi har betalt kr. 15.371.- for dette 7 døgn arrangement svarende til en dagspris på kr. 2.196.-.
 Vi fik 2 døgn totalt spoleret og ønsker fuld kompensation herfor svarende til kr. 4.392.- hvilket vi tillader os at forvente bureauet vil refundere os.
 ...”

Klageren gør således krav på tilbagebetaling af 4.329 kr.

I brev af 20. december 2009 til Ankenævnet har klageren yderligere begrundet sin klage.

I brev af 31. august 2009 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

I svaret fra rederiet fremhæves det, at hverken kaptajnen eller rederiet har indflydelse på hvor i de forskellige havne man bliver tildelt kajplads, og dermed heller ikke har indflydelse på hvilke skibe man får som naboer. Kaptajnen på skibet kan ikke gøre andet end at klage over larmen til de støjende skibes kaptajn og henstille til at ordensreglerne overholdes, hvilket i dette tilfælde desværre ikke har givet det ønskede resultat. Det er naturligvis meget beklageligt at det skal gå ud over jeres nattesøvn, men bureauet kan trods alt ikke holdes ansvarlig for andre menneskers opførsel. Som følge af jeres oplevelser vil vi dog i forbindelse med fremtidige krydstogter på forhånd gøre opmærksom på, at man kan risikere støjgener.

...”

Klageren har i sine kommentarer af 2. september 2009 til bureauets ovenstående brev af 31. august 2009 bl.a. anført:

”...

Hvor vi ankrede op var der rigeligt med kajplads hvor andre af selskabets skibe blev fortøjet. Spørgsmålet om fortøjning var kun et spørgsmål om koordinering. En opdeling af skibene er nærmest at betragte som et bagatel problem hvor man lader de støjende skibe forankre langt ude i havnen. Iøvrigt bør rederiet og dermed bureauet ikke sælge produkter der er så væsentlige forskellige for hinanden og lade skibene sejle nærmest i konvoj til de samme havne.

At kaptajnen bekræfter, som modsvar på vor anke, at han er klar over problemet og meddeler os at det bedste vi kan gøre er at klage til vores rejsebureau er uheldig og nu sidder de implicerede parter og sender aben videre i systemet. Det havde være passende med et konstruktivt svar på hvad rederiet vil gøre.

Ligeledes er det yderst kritisabelt at besætninger gemmer sig og ikke træder i karakter overfor uromagere. Hvor gemte besætningerne sig - de kan vel næppe have været fraværende fra skibet og overladt dette til passagererne.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 26. oktober 2009 til Ankenævnet anført:

”...

Vi mener, at rederiet har gjort hvad der var praktisk muligt i situationen, og svaret dækker, set fra vores synspunkt, sagen.

...”

Af rederiets svar, som bureauet har oversat til dansk, fremgår bl.a.:

”...

På de problematiske aftner talte kaptajnen med kaptajnerne på nabobådene for at bede dem anmode deres gæster om at dæmpe sig, og advarede dem om, at der ville blive ringet til politiet hvis der ikke blev ro.

Bemærk venligst, at kaptajnerne ikke kan tvinge deres gæster til at holde ro med magt, de kan kun advare dem, og efter midnat tilkalde politiet hvis nødvendigt. Mange gæster kommer tilbage til skibet i løbet af natten, og nogle er højrøstede, men kaptajnerne kan ikke holde styr på hver enkelt gæst.

I vores regler og forskrifter, som er ophængt i alle kahytter og udleveres på skrift til alle gæster ved ankomsten appellerer vi til vores gæster om at respektere andre og holde støjniveauet nede, da skibene er bygget i træ, og det er meget lydt.

Bureauets gæster, som har reklameret over støj, må være klar over at de rejste i højsæsonen, hvor alle havne og byer langs den kroatiske kyst er fulde af både, lystyachter og turister, og rederiet kan ikke holdes ansvarlig for folk og deres støjniveau.

De kroatiske have er små og havnemyndighederne bestemmer skibenes placering i havnene, og hverken rederiet eller skibenes kaptajner har nogen indflydelse på hvor de forskellige skibe bliver placeret.

...”

Klageren har i sine kommentarer af 22. november 2009 til ovenstående brev med bilag fra bureauet bl.a. anført:

”...

Der er fuldt korrekt at kaptajnen på skibet gjorde alt for at holde støjniveauet nede på et acceptabelt niveau.

Imidlertid afmønstrede kaptajnen i Dubrovnik og blev erstattet af en helt ung kaptajn som på ingen måde udøvede nogensomhelst tiltag for at begrænse støjen. Kaptajnens navn erindres ikke og det var først i Dubrovnik og senerehen i Korcula at det natlige støjhelvede begyndte.

Rederiet skriver i deres svar at selskabet ikke kan holdes ansvarlig for støjniveauet fra både, lystyachter og turister som forefindes i havnen. Dette er naturligvis korrekt, men vor klage omhandler udelukkende forholdene på rederiets egne skibe og vi lå iøvrigt temmelig langt fra andre skibe. Rederiet sælger herudover tillige krydstogter som betegnes som party cruises til yngre personer og kan på ingen måde være uvidende om at dette vil medføre en del støj og drukkenskab. At rederiet påstår selskabet ingen indflydelse har på hvor deres skibe forankres vil vi betragte som det rene nonsens.

...”

Bureauet har i sine kommentarer af 14. december 2009 til klagerens ovenstående brev anført:

”...

Vi kan, efter mange års samarbejde med rederiet, ikke genkende beskrivelsen af rederiet som arrangør af "party cruises".

Fra vores samarbejde med både rederiet og andre rederier ved vi, at kaptajn og rederiet ikke har indflydelse på, hvor man bliver tildelt plads i havnene, hvilket også fremgår tydeligt af rederiets udtalelse i sagen. Vi står derfor uforstående overfor, at klager kan afvise denne oplysning som nonsens.

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen over for klageren i brev af 6. september 2009.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger oplyst, lægger Ankenævnet til grund, at klageren under overnatningerne i træskibet, der lå forankret i havnen i henholdsvis Dubrovnik og Korcula, var generet af støj fra gæster på de omkringliggende skibe fra samme rederi i disse to havne.

Ankenævnet finder, at denne støj ud på natten har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at skulle tåle.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at de ansvarlige på krydstogtskibet, der er bureauets underleverandør, ikke foretog sig tilstrækkeligt for at sikre fornøden ro på skibet.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kaptajnen, der påmønstrede i Dubrovnik ikke – som kaptajnen tidligere på krydstogtet – tog kontakt til nabobådene for at begrænse støjniveauet og om nødvendigt at tilkalde politiet. Klagerens forklaring herom ses ikke imødegået af bureauet.

Rejsearrangementet har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

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 dato, har Forbrugerstyrelsen 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 dato betale 4.000 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.