

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2009/0179

afsagt den

REJSEMÅL	Kina, Korea og Japan. "Krydstogt gennem Østens historie". 27.2.-16.3.2009. Faktisk hjemrejse 4.3.2009.
PRIS	107.200 kr. (Inkl. 1.300 kr. for Shanghai heldagsudflugt)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, idet klageren og klagerens hustru blev nægtet ombordstigning på krydstogtsskibet pga. klagerens hustrus sygdom.
KRAV	Samtlige rejseudgifter på 107.200 kr. Subsidiært et forholdsmæssigt afslag på 60.000 kr.
SAGEN INDBRAGT	13. oktober 2009

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. marts 2008 en rejse for 2 personer til Kina, Korea og Japan, "Krydstogt gennem Østens historie", for perioden fra fredag den 27. februar til mandag den 16. marts 2009. 2 nætters hotelovernatning i Beijing med morgenmad og 14 nætters krydstogt med indkvartering i udvendig kahyt med balkon og med fuld pension. Øvrig pension og udflugter ifølge katalog.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

”...

1. At JD ikke var syg i en sådan grad at det berettigede til afvisning af ombordstigning på skibet, jf. uddybning af klagepunkter i vedlagte følgebrev.
2. At betingelserne for afvisningen af ombordstigningen er så væsentlig en oplysning, at rejsebureauet har pligt til at sørge for, at denne oplysning fremgår klart af rejsebetingelserne.

...”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

”...

A Cruises er et nyt krydstogt-koncept ejet af det anerkendte krydstogtselskab med mindre skibe og fokus på gastronomi og velvære.

...

27. februar: København – Hong kong

Vi mødes i Kastrup Lufthavn og checker ind sammen til flyrejsen med Lufthansa. Vi skal via Frankfurt og får serveret både mad og drikke undervejs til Hong Kong, hvor vi ankommer næste eftermiddag. Du får din kahyt og pakker ud.

...”

Det fremgår af flybilletterne, at klageren ville ankomme til Hong Kong den 28. februar 2009 kl. 11.20.

I brev af 6. marts 2009 til bureauet har klageren nærmere begrundet sin klage således:

”...

Vi startede fredag 27. Februar om morgenen kl. 8 i Kastrup, havde så et meget langt ophold i Frankfurt og tog så turen videre til Hong Kong, med ankomst efterfølgende morgen. Kl ca. 10 lokal tid var vi gennem told og emigration, godt trætte. J, min kone følte lidt kvalme og glædede sig til at komme ned på skibet og slappe af.

I stedet fik vi af rejselederen LR at vide, at skibet gennemgik en omfattende virusdesinficering og at vi i stedet skulle tilbringe de næste mange timer i Disney Land, hvad der måske ikke helt ramte gæstegruppen af 60 til 70 årige. Vi kom først ned til skibet kl. 18 om aftenen.

I Disney Land blev min kones kvalme værre og hun begyndte at kaste op. Da vi skulle køre til skibet med bus, fik vi af skibets personale udleveret medfølgende spørgeskema gående ud på, om vi havde haft kvalme, opkast og diarre. Da min kone på det tidspunkt stod og kastede op, blev vi med LR per taxa bragt ned til AQ, hvor vi så to læger, der blankt nægtede os adgang. De sagde, at J skulle have mindst 4 dages karantænetid. De kunne finde et hotel til os, hvad de gjorde. ShangriLa

(flot hotel). Vi fik en læge kl.10 om aftenen, der gav J en indsprøjtning samt nogle piller og efter 2 dage var J oppe at køre igen. A betalte en nat på hotellet, de kørte os senere i lufthavnen, ligesom de betalte Lufthansa business class billetter Hong Kong/København, da de ikke kunne få ændret de billetter, vi havde retur fra Beijing. Alt andet i Hong Kong betalte vi selv.

...

Vi er selvfølgelig skuffede over rederiets afvisning. J kan ikke have haft noget særligt smitteligt. Jeg sov ved siden af hende hver nat uden at få noget. Hvis vi var kommet direkte ombord på båden uden at skulle rende rundt 7-8 timer i Disney Land, havde Js ildebefindende sikkert ikke udviklet sig så meget.

..."

Klageren gør krav på tilbagebetaling af samtlige rejseudgifter på 107.200 kr. Subsidiært et forholdsmæssigt afslag på 60.000 kr.

I breve af 18. maj og 1. juli 2009 til bureauet har klageren og klagerens advokat yderligere begrundet klagen.

Klagerens advokat har med brev af 15. februar 2010 til Ankenævnet fremsendt kopi af breve fra klagerens forsikringsselskab.

I brev af 8. juni 2009 til klagerens advokat anfører bureauet bl.a.:

"...

I fortsættelse af Deres brev af 18. Maj 2009, skal vi herved meddele, at vi ikke kan imødekomme Deres anmodning om refundering af rejsens pris, udgifter til udflugt samt øvrige udgifter i forbindelse med Deres klients ophold i Hongkong.

Baggrunden er, at hverken vi eller vore underleverandører har et ansvar for gæsters eventuelle sygdom opstået før og under rejsen samt følgerne heraf. Det er blandt andet årsagen til, at vi anbefaler alle kunder at tegne en rejseforsikring som dækker udgifter til opstået sygdom under rejsen, jf. i øvrigt vores generelle rejsebetingelser, som bl.a. fremgår af vor faktura til Deres klient:

"Rejseforsikring

Kunden er generelt selv ansvarlig for at afholde omkostninger ved eventuel sygdom, hospitalsindlæggelse m. v. undervejs i rejsen. Derfor anbefales det at tegne en rejseforsikring, der bl.a. dækker omkostninger ved ulykke eller død og til behandling af sygdom, hjemtransport samt tab eller beskadigelse af bagage....."

..."

Klagerens advokat har i brev af 12. oktober 2009 til Ankenævnet yderligere begrundet klagen således:

"...

Ombordstigning på krydstogtskibet den 28. februar 2009 om formiddagen i Hong Kong blev udsat til tidlig aften, og gæsterne blev anvist en tur i et Disney Land. JD, der efter flyrejsen havde været utilpas og derfor havde behov for at hvile sig efter rejsen, blev yderligere utilpas under det anviste ophold i Disney land. Det resulterede i, at hun før bussen tilbage til skibet havde en enkelt opkastning.

På denne baggrund blev JD på kajen ved skibet, mødt af læger tilknyttet A, der uden nærmere undersøgelse afviste JD adgang til skibet angiveligt på grund af smittefare A anviste T og JD en enkelt nat på et hotel og forsøgte forgæves at arrangere hjemrejse til dagen efter (den 1. marts 2009). Den 4. marts 2009 blev T og JD fløjet hjem med Lufthansa.

...

Jeg gør på vegne min klient gældende, at JD ikke var syg i en sådan grad, at det berettigede til afvisning af ombordstigning på skibet. Det gøres herunder gældende,

- at JD kun var utilpas, men ikke syg endsige smittefarlig, og at TD da heller ikke var eller blev smittet,
- at det er normalt, at navnlig personer over 60 år, kan blive udmattede og utilpasse efter flere timers rejse med tidsforskel og klimaændring. En sådan tilstand kan ikke sidestilles med en smittefarlig sygdom,
- at JD ikke blev undersøgt af de læger, der afviste ombordstigningen til skibet,
- at JDs tilstand hurtigt ville være blevet forbedret, såfremt hun var blevet anvist kahyt på det planlagte tidspunkt om formiddagen og ikke først sen eftermiddag efter et længere ophold i en anvist forlystelsespark,
- at A fandt, at JD var rask nok til at flyve til Danmark allerede dagen efter, hvilket ikke ville have været tilfældet, hvis hun havde været smittefarlig.

..."

Det indklagede bureau har i brev af 17. november 2009 til Ankenævnet yderligere anført:

..."

Advokat HF anfører i sit brev af 12.10.09 til Pakkerejse-Ankenævnet, side 2, 2. afsnit, at skibet skulle have været overbooked, og at dette skulle være årsagen til afvisningen. Dette er decideret ukorrekt. Skibet var ikke overbooked og årsagen til afvisningen skyldes udelukkende Fru Ds helbredssituation.

Vi vedlægger i øvrigt kopi af e-mail fra bureauet - indehaver af A Cruises - til vores produktchef KS, hvoraf det bl.a. fremgår: "Our Doctor gave them (Hr. og Fru D)a letter for insurance purpose as to why they were denied boarding"....

Vi vedlægger desuden A Cruises "Guest Conduct Policy", som blev fremsendt til alle rejsedeltagere sammen med øvrige rejsedokumenter før afrejse. Heraf fremgår A Cruises regelsæt vedr. "Illness and isolation of guests", side 3 samt "Consequences" på side 4, hvoraf fremgår, at rederiet forbeholder sig ret til at afvise syge gæster.

Vi kan endvidere tilføje, at familien D blev tilbudt at tilslutte sig skibet i Shanghai 4 dage senere såfremt fru D var blevet rask. Dette ønskede Hr. og Fru D imidlertid ikke at benytte sig af.

..."

Af ovennævnte e-mail dateret 25. marts 2009 fra bureauet til bureauet og af ovennævnte "Guest Conduct Policy", som begge er oversat til dansk af bureauet, fremgår bl.a.:

” ...

Vores læge gav dem (gæsterne red.) et brev til brug for eventuel forsikringsanmeldelse. Af dette brev fremgik årsagen til at de var blevet nægtet ombordstigning.

Vi var i Code Red 2*

Senior Quality Manager henviser til punkt 3.13 i skibets smitteforebyggende plan.

Ombordstignings-dagen:

Hvis, i løbet af check-in proceduren, en gæst indikerer at de muligvis har symptomer på gastrointestinal virus, skal skibslægen, Guest Services Manager samt Security omgående orienteres derom. Lægen skal forestå en samtale, og skønner lægen at gæsten kan være smittebærer (i henhold til forskrifterne) skal lægen nægte gæsten at stige ombord på skibet (også selvom gæsten tilbyder at opholde sig i isolation under opholdet). Lægen skal blot foretage en objektiv, lægelig vurdering af gæstens tilstand, og skal ikke stilles i en position hvor han skal argumentere med gæsten eller forsvare den stillede diagnose. Enhver sådan diskussion efterfølgende lægens beslutning skal håndteres af Guest Services Manager'en og Securitypersonalet.

Endvidere konstaterer Port Manager'en på vagt:

Hr. og fru D blev nægtet boarding i Hong Kong den 28. februar 2009, da de havde symptomer på gastrointestinal virus. Guest Port Services var nødsaget til at indkvartere gæsterne på hotel med henblik på at arrangere deres returrejse den efterfølgende dag. Gæsterne blev tilset af en læge i Hong Kong før deres ankomst til hotellet.

...

*Helbredsmæssige og sikkerhedsmæssige kategoriseringer og reglementer som rederiet har nedsat for deres skibe med henblik på at forebygge spredning af smitsomme sygdomme ombord.

” ...

” ...

Gæstereglementet

Skulle du opleve symptomer der kunne indikere en gastrointestinal virus,(mavevirus), så som diare eller opkastning; eller har du kendskab til andre gæster som oplever sådanne symptomer, skal du omgående orientere A's sundhedspersonale herom.

...

I tilfælde af smitsom sygdom forbeholder skibets personale sig rettigheden til at tage nødvendige foranstaltninger som kan minimere spredning af sygdom blandt passagerne, hvilket om nødvendigt, kan inkludere skridt som nærmere beskrevet i afsnittet om konsekvenser nedenfor.

Konsekvenser af brud på Gæstereglementet

Brud på nærværende reglement og gæstepolitik kan medføre:

- ...

- At ombordstigning, og/eller fremtidigt ophold, på et af A Cruises skibe nægtes.

” ...

Klagerens advokat har i sine kommentarer af 15. januar 2010 til ovenstående brev med bilag fra bureauet bl.a. anført:

” ...

Lægerne forestod ikke en samtale, som anført i indklagedes bilag c. Min klient og JD blev alene afvist på baggrund af et udfyldt skema, hvor JD havde anført, at hun havde kastet op.

Min klient oplyser i øvrigt, at der ikke blev udleveret dokumentation til brug for evt. forsikring med oplysninger om, hvorfor de blev nægtet ombordstigning. Der vedlægges mail fra min klient af 25. marts 2009, bilag 6, hvoraf det fremgår, at indklagede har prøvet at få svar fra rederiet, herunder lægeerklæring, som dokumentation for, at J var syg og smittefarlig.

Min klient oplyser ligeledes, at A Cruises "Guest Conduct Policy" først blev fremsendt den 6. februar 2009, hvor rejsen var købt og betalt, jf. bilag 7.

...

Som anført tidligere, er kernen i sagen ikke omkostningerne vedrørende sygdom eller erstatning for, at rejsen ikke kunne gennemføres på grund af sygdom, men at min klient og JD blev uberettiget afvist, idet betingelserne for afvisning ikke var til stede.

...

Forså vidt angår indklagedes påstand om, at min klient blev tilbudt at kunne stige ombord 4 dage senere, afvises dette. Min klient oplyser, at der ikke på noget tidspunkt blev fremsat et konkret tilbud herom, som han kunne forholde sig til. I øvrigt skal jeg bemærke, at udbyttet af en krydstogtrejse på ingen måde ville være opnået, såfremt 4 til 5 dage heraf går tabt.

..."

Af ovenfor nævnte mail af 25. marts 2009, som klageren har sendt til sin advokat, fremgår bl.a.:

..."

Rejselederen fra den famøse rejse til Østen er nu hjemme og ringede for at høre, hvordan det gik. Hun fortalte, at da man endelig kom på skibet, var det ikke rengjort, uredte senge og sågar gammelt undertøj, lå og flød. Flere passagerer havde været syge undervejs, men turde ikke vise det, fordi besætningen virkede helt hysterisk og de var bange for at blive sat i land. Bureauet selv har oplyst, at de prøver at få svar ud af A (krydstogtselskabet,) bl. andet ønsker de en lægeerklæring, der beviser, at J var syg og smittefarlig. De hører ikke noget.

..."

I brev af 28. juli 2009 til klageren og i brev af 25. januar 2010 til Ankenævnet har bureauet yderligere imødegået klagen.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at de ansvarlige for et krydstogtskib er berettigede til ud fra en umiddelbar lægelig vurdering at afvise rejsende, der er syge og/eller måtte udgøre en smitterisiko for de øvrige rejsende.

Det fremgår af sagen, at klagerens hustru umiddelbart før ombordstigning på krydstogtskibet, sen eftermiddag søndag den 28. februar 2009, havde kastet op, og at hun af læger tilknyttet A, blev nægtet adgang til skibet.

Uanset, at bureauet ikke har fremlagt nogen egentlig lægeerklæring, finder Ankenævnet på baggrund af sagens foreliggende oplysninger, herunder at klagerens hustru havde udfyldt et af skibspersonalet udleveret skema med oplysning om, at hun havde kastet op, at klageren og klagerens hustru med rette blev nægtet at komme om bord på skibet.

Ankenævnet har ved denne vurdering tillige henset til, at den læge, der tilså klagerens hustru samme dag senere på aftenen, fandt anledning til at give hende en indsprøjtning og nogle piller.

Den omstændighed, at "Guest Conduct Policy", hvori reglerne for at kunne nægte rejsende adgang til skibet nærmere er beskrevet, ikke blev forevist klageren inden aftalens indgåelse, men først blev sendt til klageren sammen med de øvrige rejsedokumenter før afrejse, kan ikke medføre et andet resultat.

Ankenævnet finder ikke, at den omstændighed, at ombordstigningen blev udsat i nogle timer og de rejsende blev henvist til at opholde sig i Disney Land, hvorunder klagerens hustru blev yderligere utilpas, kan tillægges betydning ved sagens afgørelse.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales klagegebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.