

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 373/2007

afsagt den 17. november 2008

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Krydstogt "An der schönen blauen Donau". 28.7.-7.8.2007
PRIS	I alt 29.380 kr. (ekskl. udflugt)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. motorstøj og utilfredsstillende støj på kahytten.
KRAV	"En væsentlig del af rejsens pris".  Bureauet har under ankenævnsbehandlingen pr. kulance udbetalt 1.000 kr. til klageren i kompensation.
SAGEN INDBRAGT	26. november 2007

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. februar 2007 krydstogtet ”An der schönen blauen Donau”, for 2 personer for perioden fra lørdag den 28. juli 2007 til tirsdag den 7. august 2007 med indkvartering i dobbeltkahyt Promenadedæk B/T på Krydstogskibet. Med udflugter og forplejning i henhold til dag til dag-programmet.

Klageren og dennes medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager (sag nr. xxx/2007 og xxx/2007) for Ankenævnet, der begge behandles af klageren i sag nr. 373/2007.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”.....

På dette flotte krydstogt sejles med det hyggelige og nyrenoverede skib Krydstogskibet på rejse gennem en stor del af det smukke gamle Østeuropa.

Krydstogskibet

.....

Kahytterne er fordelt på 2 dæk, alle er udvendige med store vinduer. Lille badeværelse, hårtørrer, TV & telefon.

.....

Skibet kan ikke sammenlignes med luksusskibene på Donau til skyhøje priser.

.....”

Klageren gør gældende, at ”på baggrund af den massive motorstøj, som ødelagde vores nattesøvn samt uforholdsmæssige små kahytter, mener vi at der er tale om en væsentlig forringelse af rejsen.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 24. august 2007 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....

Den største gene var meget kraftig støj fra skibets motor som i lange perioder fik hele skibet til at vibrere. Det var selvfølgelig værst om natten hvor det nærmest var umuligt at sove. Vi forsøgte at afhjælpe klapren af f.eks. skabslåger, låg på cisternen, spejle og skydevinduet, med foldede papirstykker. Den manglende nattesøvn medførte træthed og uoplagthed på dagturene, så udbyttet blev klart forringet. Som svar på vores talrige henvendelse til guider og besætningsmedlemmer om motorstøj m.m., fik vi at vide at sådan var det når skibet sejlede på lavt vand.

.....

En anden ting ved skibet vi også fandt utilfredsstillende var kahytternes ringe størrelse, som gjorde at det ikke var behageligt for bare 2 personer at opholde sig der i dagtimerne, men man var henvist til de i øvrigt udmærkede fællesarealer.

Det minimalistiske bade/toilet rum hvor alt incl. toilettet blev vådt når der blev badet, var heller ikke blandt de gode oplevelser.

.....

Det er ikke hvad vi vil kalde en billigrejse, så da vi bestilte rejsen i febr. 2007 til en pris på kr. 29.980,- pr. par for 11 dage, forventede vi ikke et ophold hvor støj og vibrationer fra skibet

kom til at få så stor indflydelse på vores helheds indtryk af turen. Hvis vi havde den viden om opholdet på Krydstogskibet, som vi har nu, så ville vi helt afgjort have valgt en anden rejse.

.....

På baggrund af den massive motorstøj, som ødelagde vores nattesøvn samt uforholdsmæssige små kahytter, mener vi, at der er tale om en væsentlig forringelse af rejsen.

.....”

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen pr. kulance udbetalt 1.000 kr. til klageren i kompensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”en væsentlig del af rejsens pris”.

Bureauet gør i brev af 6. september 2007 og 8. december 2007 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Når vandstanden i floderne er meget lav betyder det, at vibrationer fra skibets motorer ikke kan forsvinde ud i vandmasserne. Det er korrekt, som man fortalte Dem ombord, at dette fænomen ikke findes ved normal eller høj vandstand. På visse strækninger på denne rejse var der kun ca. ½ m vand mellem skibets køl og flodbunden. Vi kan kun beklage og give Dem ret i, at det især om natten kan betyde generende støj - men alternativet ville have været at aflyse hele rejsen eller gennemføre en væsentlig del af rejsen med bus.

Krydstogskibet er ikke et stort luksus-skib. I vort katalog beskrives det som et hyggeligt og nyrenoveret skib med små badeværelser. Da der altid vil være meget begrænset udsigt fra kahytterne, er hele skibet indrettet ud fra den grundtanke, at man ombord hovedsageligt opholder sig på dæk eller i saloner.

.....”

”.....

Vi må stadig fastholde, at den støj, De klager over, hidrørte fra resonans fra skibets propeller, som på grund af ekstrem lav vandstand i Donau ikke kunne forsvinde i vandmasserne. Selv om vandstanden var meget lav i de første uger af august måned, var den ikke så lav, at sejlads derved var umuliggjort. Således var der ikke belæg for at aflyse rejsen under henvisning til vandstanden.

Med hensyn til kahytternes størrelse, er det i vort katalog beskrevet, at badeværelserne er meget små. Der er ikke lovet bekvem opholdsplads. I alle kahytter kan sengene foldes op, så de omdannes til to sofaer, og hvor gæsterne i dagtimerne kan hygge sig og nyde udsigten fra kahytten. Alle kahytter på Krydstogskibet er på ca. 10,5 m<sup>2</sup>, hvilket De ville have fået oplyst ved henvendelse til vore salgsmedarbejdere.

Selvom Deres klage ikke berettiger til refusion i rejsens pris, sender vi Dem hermed per kulance en refusion på kr. 500,- pr. person, idet vi håber, sagen hermed er afsluttet til alles tilfredshed. Beløbet vedlægges i check.

.....”

I brev af 8. januar 2008 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Bureauet kan ikke tillade sig at afbryde en rejse efter bare et par dages sejlads, med den begrundelse, at vandstanden i Donau falder. Naturligvis er det beklageligt, at lav vandstand giver større resonans i et stålskibs skrog, men det umuliggjorde intet steds sejladsen, og rejsen gennemførtes således helt i henhold til programmets beskrivelse.

Gæsterne har ikke på forhånd ved henvendelse til vort kontor orienteret sig om kahytternes størrelse. Der er ganske rigtigt kun en stol, men begge senge kan slås op og således bruges som sofaer.

.....”

I mail af 15. januar 2008 til det indklagede bureau anfører klageren bl.a. yderligere:

”.....

Som en bemærkning kan vi oplyse at salgsmedarbejderen ikke oplyste om kahytstørrelse, ligesom det ikke er korrekt at der er to sofaer når sengene er slået op. Der er en ca. 1m. siddeplads på een sofa under den ene seng, med en træplade i hver ende, så det var svært at ”nyde” udsigten ”skulder ved skulder”.

.....”

I mail af 13. februar 2008 til Ankenævnet anfører klageren bl.a. yderligere:

”.....

Vi vil påpege og fastholde at støjgenerne og vibrationerne begyndte allerede den første sejldagsdag. Iflg. Bureauets rejsekatalog, side xxx, står der, citat: ”Ændret vandstand i Donau kan medføre ændret rejserute”. Vi havde derfor forventet at sejlplanen blev ændret så generne kunne undgås. Vi mener også at det understøtter vor klage, at en dag vi sad på soldækket, så vi at maskinmesteren gik rundt og efterspændte bolte på lågerne i søgelænderet for at begrænse vibrationsstøjen.

.....”

### Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at der på krydstogtet har været støj fra skibsskruen forårsaget af lav vandstand i Donau, og at støjen navnlig om natten generede klageren.

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende ombord på et krydstogtskib være forberedt på, at der kan forekomme visse støjgener, og at støjen – også styrkemæssigt – undertiden kan være generende.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at de kritiserede forhold – selv om de af klageren har været følt generende – ikke har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

Ankenævnet finder derfor, at det nævnte forhold ikke kan anses for en mangel ved rejsen, og Ankenævnet kan således ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at klagerens kahyt ikke i det væsentlige har været i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet kan på denne baggrund ikke imødekomme klagens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret på 275,00 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.