

Tølløse den 6. august 2007

Rejse-Ankenævnet
Skodsborgvej 48 C, 1. sal.
2830 Virum

Vedrørende klage over Cruise til Diskobugten og Uummaannq med Grønlands Rejsebureau.

Der er to klagepunkter

1. Hurtigrutens dårlige håndtering af sygdomsepidemi.
2. Dårligt vand og mad.

Punkt 1. Hurtigrutens dårlige håndtering af sygdomsepidemi

Sygdom

1. Vi tre rejsefæller blev alle syge.
2. Johannes Christiansen som den første på rejsens 3. dag om formiddagen. Det var et kraftigt maveonde der viste sig ved meget tynd og hyppig afføring, samt smerter i maven, og opkastning. Han blev behandlet med Imodium og en injektion med 20 mg Buscopan, samt drop af skibets læge. Varighed ca. tre dage.
3. Om aftenen på 3. rejsedag, begyndte jeg (Erling Klingberg Jensen) at blive dårlig dog ikke så slemt som Johannes, jeg havde ingen opkastning. Dagen efter fik jeg også lægebesøg og behandlet med Imodium og en injektion med 20 mg Buscopan. Varighed ca. 4 dage.
4. På rejsens 6. dag sent om aftenen blev Inger Christiansen også syg. Hun fik også lægebesøg og behandlet med Imodium og en injektion med 20 mg Buscopan. Mærkeligt nok kom der aldrig en regning. Min teori er at det er for at der ikke skal være en dokumentation på den megen sygdom. Varighed ca. 2 dage på skibet samt en hel uge hjemme. Min kone Inger Christiansen virkede som sygeplejerske for os to mænd, og gik derfor glip af mange gode oplevelser.

Ansvar.

Jeg mener at Hurtigrutens luksus krydstogt skib Fram ikke har levet op til deres ansvar over for passagerne. For allerede den 2. rejsedag = 1. rejsedag med skibet, var der sygdom, det blev fortiet. Der var på hele rejsen ingen information om at en epidemi var på vej, og ingen instrukser om forholdsregler til imødegåelse af smittefare.

Fortielse.

På rejsens 3 eller 4 dag var der pludselig spritflasker ved indgangen til spisesalen samt på fælles toiletter. Jeg spurgte en af skibsofficererne om hvorfor de pludselig var dukket op på skibet. Forklaringen var at de burde have været fremme hele tiden, der var bare sket en forglemmelse. Såvel på det tidspunkt som senere var der

ingen advarsler, adskillige kunne måske have undgået at få ferien ødelagt ved sygdom.

Hygiejne.

Jeg mener det generelt var galt med skibets hygiejne. F.eks. var der i restaurationen hele store brød som passagererne selv måtte skære af, der bliver skåret mange skiver af sådan et brød, og hver passager sætter sit inficerede håndaftryk på brødet. Selv efter at mange var syge, fortsatte fremgangsmåden. Ved nærmere eftertanke er det ret ulækkert – men som almindelig passager tænker man ikke over det før det er for sent.

Omdømme.

Jeg tror at Hurtigruten som ejer M/S Fram er meget nervøs for deres omdømme og derfor tyr til den nemme udvej – fortielse og benægtelse, for ikke at sige det der er værre. Jeg vil skønsommæssig antage at 20 – 30 % af gæsterne blev ramt af det kraftige maveonde. For at gøre antallet mere klart kan jeg oplyse at Lægen Ileana Chiari simpelthen løb "tør" for den nødvendige medicin "Imodium". Hun ydede i øvrig en fin indsats, sidste dag var hun så tidlig i gang, at hun ikke som vanlig optrådte i uniform, men i træningstøj og så ret udkørt ud.

Sygdommens ramte.

Vi talte med rejseleder Annie Lander Laszig, (se vedlagte data) der havde et selskab med 22 tyskere med, der blev 8 syge = ca. 30 %. Ved aftensbordet hvor der var reserveret plads til den enkelte rejsende kunne vi iagttage at der var mange tomme stole, ligeledes var der på den gang hvor vi boede også sygdom. Det bord vi tre sad ved om aftenen var der plads til 8 gæster, deraf var der 5 der var syge. (Foruden os tre, var der en dansk dame ved navn Grethe Marie Stensborg, hun var en af dem der ikke kunne få Imodium, samt en handicappet dansk mand jeg desværre ikke fik navnet på.) Desuden Gitte og Louis Brochdorff Jensen et selskab på 4. personer hvor de tre blev syge.

Sygdom i flyet hjem.

Da vi skulle flyve hjem med Air Greenland viste det sig at adskillige passager var syge, en var så dårlig at patienten besvime, hun fik ilt og heldigvis var der en læge med, der kunne give fornøden medicin og hjælp. Jeg spurgte kabinepersonalet om de ikke var informeret af Hurtigruten om sygdoms epidemien, de havde intet hørt – det er for mig ganske uforståelig, at man tør sende et stort fly af sted uden tanke for konsekvenserne af mange syge mennesker i et fly, med få toiletter og begrænset medicin til behandling af en epidemi. I info materialet i flyet opfordrer Air Greenland de rejsende til at drikke rigeligt vand og de er forberedt på at servere meget vand da de vel regner med at folk følger opfordringen. Men de dehydrerede mennesker i flyet, drak så meget vand at kabinepersonalet løb tør for drikkevand inden de havde nået alle stolerækkerne.

Ikke første gang Hurtigruten er ramt af sygdom.

I Jyllandspostens tillæg Explorer den 14. juli 2007 er der en rejsebeskrivelse med Hurtigruten Bergen – Kirkenæs – Bergen dag 11. (23. maj):

"Skibet bliver angrebet af virus, og en del ligger med dårlig mave, også kona mi. Hun kommer sig nu hurtigt. Meget blæsende ved afsejlingen fra Trondheim. Tilbringer en del tid i skibets panoramasalon med at følge det elendige vejr. Springer aftensmaden over og går tidligt i seng med Camilla Läckberg."

Klage over vandet ombord.

Det er også muligt at sygdommen stammede fra vandet. Min begrundelse er: Den første dag smagte det kolde vand der blev serveret udmærket, selv om det er vand der bliver produceret ombord. På andendagen og de følgende dage stank vandet af klor, ligeledes alle de produkter der blev serveret med vand i, det være sig kaffe, te, chokolade, juice og selv suppe smagte forfærdeligt. Til mange retter bruges der vand til kogning o.s.v. også her efterlod klore en bismag der dog ikke var så fremtrædende som i de varme drikke.

Så i stedet for morgen/middag/aften-kaffe og til maden - drak vi mineralvand, og det var sådan på resten af rejsen. Det er simpelthen forkasteligt at man går glip af sin sædvanlige kaffe og må købe dyrt vand (19,- kr. pr. 0,5 l) til sit rundstykke. Ligesådan med Eftermiddags og aftenkaffen, der skulle vi havde siddet og nydt kaffen i medes de smukke landskaber gled forbi. Det er simpelthen for dårligt på sådan et Cruise som Grønland Rejsebureau selv kalder luksuriøs, der må man som minimum kunne forlange at det vigtigste af alt – vand – er 100 % i orden. Tænk en luksus ferie uden kaffe/te og supper med klor i.

Vi klagede selvfølgelig til både guide og skibsofficer, svaret var bare at vandet havde været endnu ringere før.

Havde det været en almindelig charterrejse kunne man købe sin mad andre steder, men på et krydstogt er man nød til at spise / drikke hvad der stilles på bordet, man er afskåret fra andre udbydere. Alene dette punkt er i mine øjne meget slemt.

Min søde kone Inger og jeg rejser meget, men aldrig i de mange år vi har rejst har vi været ude for noget lignende, vi rejser altid med charter og har altid været tilfreds på nær mindre mangler.

Konklusion.

Selvfølgelig mest på grund af sygdomsepidemien, men også på grund af ødelagte måltider grundet klorholdige supper, kaffe, te, chokoladedrik og juices, må vi konstatere at den rejse vi havde sparet op til, i den grad er ødelagt. Vi er chokeret over at et firma som Hurtigruten ikke har vist større ansvarsfølelse og omhu med det de serverer for deres gæster, samt forebyggelse af smitsom sygdom. Især når det ikke er første gang de rammes af sygdomsudbrud.

Erstatningskrav.

Punkt 1. Hurtigrutens dårlige håndtering af sygdomsepidemi.

Her er vi udmærket klar over at vi ikke direkte kan bevise at det skyldes MS Fram, men på grund af den dårlige håndtering af epidemien kan det ikke udelukkes at vi ved rettidig omhu fra MS Fram kunne have undgået sygdommen.

Her forventer vi en ikke ubetydelig compensation, vi vil selvfølgelig acceptere et hvilken som helst beløb Rejse-Ankenævnet finder rimeligt.

Punkt 2. Dårligt vand og mad.

0,5 almindeligt vand uden brus kostede på MS Fram 19,00 kroner, for at holde regningen lidt nede købte vi en del vand i de havne vi anløb. Dette for at tilfredsstille den normale tørst, samt for at kompensere for væsketabet i forbindelse med sygdom. Men hvordan man værdisætter manglen på morgen, middag, eftermiddag og aftenkaffe på et helt krydstogt? 3 x 5000 kr. er vel ikke urimeligt.

Vi havde gerne blevet hjemme, for den ferie er grundig ødelagt.

Med venlig hilsen.

På vegne af min kone Inger Christiansen, min ven Johannes Christiansen og mig selv

Erling Klingberg Jensen
Østergade 116
4340 Tølløse
Tlf.: 59 18 03 76

Personer der var med på turen der kan bekræfte ovenstående:

Gitte og Louis Brochdorff Jensen, mail louis@brochdorff.dk

Annie Lander Laszig, mail Annie.L.Laszig@t-online.de

Grethe Marie Stensborg, tlf.: 60 95 67 55

De mennesker jeg har omtalt her er for mig fremmede og vi talte først sammen på rejsens seneste dage.

Bilag:

1. Faktura
2. Klage til Grønlands Rejsebureau
3. Svar fra Grønlands Rejsebureau
4. www.skandinavishes-reisebuero.de Om Annie Lander Laszig
5. Grønlands Rejsebureaus beskrivelse af turen på Internettet.
6. Grønlands Rejsebureaus beskrivelse af MS Fram på Internettet.