

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 230/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Kreta. 09.07.–17.07.2004

**PRIS:** 9.906 kr.

**KLAGEN ANGÅR:** Voldsomme lydgener fra naboens hane, som rejseselskabet ikke havde gjort opmærksom på i beskrivelsen af hotellet velvidende om dette forhold.

**KRAV:** Refundering af 50 procent af det samlede beløb.

**SAGEN INDBRAGT:** 11. august 2004

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 3. maj 2004 en rejse for 2 personer til Kreta, Chania, for perioden fra fredag den 9. juli 2004 til lørdag den 17. juli 2004 med indkvartering i en 2 værelseslejlighed på Hotel Nana uden pension.

Klageren gør gældende, at der var voldsomme lydgener fra naboens hane, der vækkede klageren og hans kæreste hver nat/morgen og holdt dem vågne resten af natten/morgenen. Eftersom at rejsebureauet var velvidende om nabo hanens galen, burde dette i følge klageren fremgå af hotelbeskrivelsen.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 18. juli 2004 til B:

”....

Der gik dog ikke mange timer før den første tvivl begyndte at melde sig. Omkring midnat begyndte naboens hund at gø. Hunden holdt dog pauser, og det lykkedes os at falde nogenlunde i søvn. Kl.ca. 03.30 begyndte imidlertid det, der skulle vise sig at være vores plage ugen ud, at give lyd fra sig. Naboens hane begyndte at gale ca. 20 m fra vores værelse (215). Hanen var ualmindeligt ihærdig og højtgalende og blev ved med at gale indtil middagstid næste dag. I perioder galede dyret med 4-6 sekunders mellemrum og det var os helt umuligt at sove.

Vi gjorde jeres guide, Kasper, opmærksom på nattens lydgener allerede lørdag formiddag. Vi håbede naturligvis på at første nat var en engangsforeteelse og da vi gik i seng lørdag aften startede det da også lidt bedre. Der var ingen hundeglam og håbet om en fuld nats søvn steg. Det skulle dog vise sig at dette håb blev effektivt punkteret.

Ca. på samme tidspunkt som natten før begyndte hanen at gale igen. Og den fulgte samme mønster som natten før med sin enerverende og høje galen, der umuliggjorde enhver søvn. Ovenstående gentog sig hver eneste nat med det resultat at vi hver dag var udmattede pga. søvnmangel. Om natten når hanen begyndte at gale blev man ærligt talt vred. Ikke så meget på hanen for den gør blot hvad dens natur byder den at gøre. Men vred på B fordi I ikke i jeres beskrivelse af hotel Nana havde gjort opmærksom på, at man som gæst (på i hvert fald nogle af de lejligheder tættest på naboen), kunne påregne at få sin nattesøvn ødelagt. Vi snakkede med flere andre gæster på hotellet der også oplevede nattens hanegal som særdeles genererende.

....

Udover den økonomiske compensation håber vi, at I fremover vil oplyse jeres kunder om hvor de kan forvente støjgener af en sådan karakter som dem vi har oplevet på hotel Nana. Vi finder det problematisk at man som kunde hos B opdager sådanne forhold i stedet for på forhånd at blive gjort opmærksom på dem af jer.

Havde vi kendt til forholdene på hotel Nana havde vi aldrig valgt dette hotel som vores rejsemål.

....”

Klageren kræver ”refundering af 50 procent af det samlede beløb”.

Bureauet har i brev af 27. juli 2004 til klageren bl.a. anført:

”....

Vi er naturligvis kede af, at vore gæster af den ene eller anden årsag bliver skuffede - i jeres tilfælde over naboens hanegal, som I følte jer generet af. Der er desværre en af de få ting, vi som rejsearrangør ikke er herre over. Vi ved fra guiderne, at nogle gæster i perioder har nævnt den morgenfriske hane, men at de samtidig som regel har fået et lille grin over det. Det er desværre et temmelig almindeligt fænomen overalt i Grækenland, når man bor lidt lokalt, hvor der er forskellige former for dyrehold.. Guiderne tilføjer, at værten på stedet med et glimt i øjet for nylig har tilbudt naboen penge eller endda selv at vride halsen om på den...

Desværre er der ikke noget, der hedder kompensation for hanegal på nabogrunden, men da vi altid er indstillede på at være imødekommende overfor vore gæster, vil vi - som et plaster på skuffelsen denne gang - tilbyde jer hver en gratis B udflugt efter eget valg.  
....”

Klageren har i brev af 29. juli 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

”....

Vores anke går, som det fremgår af vores klage til B på, at der var voldsomme støjgener fra naboen til hotellet samt ikke mindst det faktum at B undlod at gøre opmærksom på dette i deres beskrivelse af hotellet.

.....

B indrømmer altså – helt åbenlyst – at de udmærket var klar over støjgenerne forbundet med et ophold på det pågældende hotel. Alligevel har man ikke ment det rimeligt at oplyse sine kunder om dette forhold. Man nævner, at gæsterne har fået et lille grin over det. Kunne det mon tænkes at det lille grin var en anstrengt grimasse diverse gæster har anvendt når de – høfligt har forsøgt at gøre guiderne opmærksom på at man ikke fandt det i orden at have brugt sin tid og penge på at blive vækket hver morgen/nat kl.. 03.00?

Jeg kan blot konstatere, at vi — ligesom flere andre gæster vi snakkede med på hotellet - på ingen måde fandt det grinagtigt at få vores søvn ødelagt nat efter nat.

B gør i deres svar opmærksom på, at det er et temmelig almindeligt fænomen, at man oplever støjgener fra dyr i Grækenland.

Som I kan se i vores klage til B har vi begge rejst flere gange før i Grækenland og anser ikke os selv for værende specielt "sarte" hvad den slags angår.

Vi har imidlertid aldrig tidligere været udsat for støjgener af tilsvarende karakter og mener derfor, at det havde været på sin plads om B havde gjort opmærksom på dette i hotelbeskrivelsen.

B skriver i sin begrundelse for afslag på kompensation at: "*Desværre er der ikke noget, der hedder kompensation for hanegal på nabogrunden* "

Det er principielt heller ikke det vi ønsker kompensation for. Vi ønsker derimod kompensation for at B — helt bevidst — har undladt at oplyse om afgørende forhold vedrørende deres hotel som de har været fuldt vidende om.  
...."

Det indklagede bureau har i brev af 30. august 2004 til Ankenævnet gjort gældende:

"....

Vore guider på stedet har nedfældet deres kommentar, og en af vore flergangsgæster J. K., som er kommet på pågældende hotel gennem flere år, vil også meget gerne bidrage med en skriftlig udtalelse, hvis nødvendigt. Han kunne dårligt skjule sin overraskelse og kommenterede umiddelbart, at det jo ikke engang er på nabogrunden, at omtalte hane befinder sig, men mindst 500 m. fra Hotel Nana.  
...."

Guiderne har som ovenfor anført i brev af 25. august 2004 følgende bemærkninger:

"....

D. 26. juli modtog vi denne klage fra K.I. Klagen lød på ødelagt ferie pga. hanegal og hundegøen, hvilket med det samme undrede vi fire guider, som dagligt arbejder på hotellet. Vi var og er skam klar over, at hanen og hunden er til stede, men vi har aldrig før hørt nogle af vores gæster være generet af dem. Derfor har vi, siden vi modtog klagen, forhørt os blandt gæsterne på hotellet om de bliver generet af hanen og hunden. Endnu er det ikke lykket os at finde nogle gæster, som har været generet eller hvis nattesøvn er blevet ødelagt. Når vi spørger gæsterne om hanen, bliver den derimod omtalt i spøg, med bemærkninger som f.eks. at den da vist ikke har fået lært klokken, eller at den er meget morgenfrisk.

....

Enkelte gæster sagde endda til mig, at havde hanen ikke været der ville de have savnet den. Ligesom disse gæster, er der faktisk mange der siger, at det er en del af charmen ved Hotel Nana, og ved at være på ferie i et lokalt kvarter i Grækenland.

Vi har i B generelt mange fleregangsgæster, og netop på Hotel Nana har vi særlig mange gæster som kommer igen, og flere kommer gerne mere end en gang om året. Vores gæster er meget glade for Hotel Nana, og det er som sagt første gang, at vi hører fra gæster, at deres nattesøvn og dermed ferie er blevet ødelagt pga. af hanegal eller hundegøen.  
...."

Klageren har i brev af 17. september 2004 til Ankenævnet endelig anført:

”.....

Jeg håber, at I hos Rejse-ankenævnet kan se de helt åbenlyse selvmodsigelser som Bs svar indeholder:

- 1) Hanen står angiveligt ikke engang på naboens grund men mindst 500 m væk– og alligevel har værten på Hotel Nana tilbudt at købe naboens hane
- 2) LD bemærkede ikke hanen – men alle på hotellet har alligevel en kommentar til hanen.

Jeg vil derfor til stadighed fastholde, at min klage er 100 % i overensstemmelse med virkeligheden. Jeg klager ikke for at få penge, men simpelthen fordi jeg er vred over at have fået ødelagt min ferie. Jeg synes det er dybt urimeligt, at B ikke nævner de omtalte gener i deres hotelbeskrivelse. Og jeg vil til stadighed fastholde, at jeg ikke er en specielt "vanskelig" gæst der kun leder efter anledninger til at brokke sig. Dette skulle også være bevist af det faktum, at jeg har rejst flere gange i netop Grækenland og aldrig nogensinde før har klaget over noget som helst på nogle af disse rejser.

....”

### **Ankenævnets afgørelse.**

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede være forberedt på, at der kan forekomme visse støjgener fra lokale dyrehold.

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

Da de nævnte forhold således ikke kan anses for mangler ved rejsen, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s :**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.