

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0050 - Klage over lugtgener ved hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde i perioden 22.12.2017 til den 26/27.12.2017 booket 4 værelser hos indklagede. Den samlede pris var aftalt til kr. 22.500,-. Værelserne var bestilt til klager og dennes børn og børnebørn. Klager og dennes kone boede selv på et af de bookede værelser, mens de øvrige værelser var beboet af klagers børn og børnebørn.

Da klager havde installeret sig på det bookede værelse, oplevede klager, at der var en meget kraftig kloaklugt på værelset. Det var nødvendigt at lufte ud for at være på værelset. Efter at klager havde klaget over lugten, fik klager anvist et andet værelse, som ikke var kystvendt. Her var der ikke kloaklugt.

Efter opholdet var afsluttet, erfarede klager, at også de værelser, hvor klagers børn og børnebørn havde boet, var plaget af kloaklugt. Klagers børn og børnebørn havde blot ikke villet nævne dette under opholdet for ikke at skuffe klager og dennes kone, som havde booket og set frem til opholdet.

Klager kontaktede herefter indklagede og anmodede om at få et konduitemæssigt afslag for de lugtgener, som klager og dennes familie havde være udsat for under opholdet.

Indklagede svarede, at der desværre havde været et lille brud på en kloakledning under klagers ophold, hvilket havde medført lugtgener. Indklagede svarede videre at indklagede ville overføre en kompensation til klager. Indklagede overførte herefter kr. 2.750,- til klager. Hvilket indklagede efterfølgende gjorde.

Klager var ikke tilfreds hermed, og da indklagede ikke ønskede at øge kompensationen indgav klager en klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager fandt ikke, at indklagede med størrelsen af den udbetalte kompensation anerkendte, at klagers ophold blev mere eller mindre ødelagt pga. lugtgener. Klager ønskede derfor en højere kompensation. Klager havde som dokumentation for, at der var lugtgener på alle de bookede værelser vedlagt erklæringer fra klagers sønner, som beboede de øvrige værelser, hvoraf det fremgik, at der også på disse værelser var en kraftig kloaklugt.

Klager fandt ikke, at indklagedes bemærkninger omkring indklagedes serviceniveau over julen samt den lavere pris på værelserne pga. julen og pga. af, at klager var alene på hotellet, var relevante for bedømmelsen af klagen og for vurderingen af, hvilken kompensation klager burde have.

**Klagers krav:**

Klager ønskede, uden at sætte konkrete tal herpå, en højere kompensation end de kr. 2.750,-, som allerede var givet fra indklagede.

**Indklagedes bemærkninger:**

Klager bestilte 2 værelser til perioden fra den 22.12 til den 26.12 2017 samt yderligere 2 værelser til perioden fra den 22.12 til den 27.12- 2017

Klager blev underrettet om, at denne booking lå i en periode hvor indklagede havde lukket.

Klager blev også informeret om, at der ikke var morgenmad samt rengøring af værelserne, da personalet hos indklagede havde ferie i perioden. Klager blev oplyst om, at indklagedes serviceniveau var på det laveste, da al personalet var på ferie.

Derfor blev prisen sat betydeligt lavere end indklagedes standardpriser.

Efter bestillingen aftalte indklagede med rengøringspersonalet, at der blev gjort rent på værelserne samt sat kaffe/te op på værelserne. Dette var en ekstra-service og ikke en del af det aftalte.

Klager blev gjort opmærksom på, at indklagedes direktør var bortrejst, men klager fik direktørens private telefonnummer, så klager kunne kontakte direktøren, hvis der opstod problemer.

Klager kontaktede direktøren på dennes private telefon den 23.12 hvor klager klagede over lugtproblemer på det ene værelse. Klager blev naturligvis straks tilbudt et andet værelse.

Lugtproblemerne skyldtes et brud på en rørledning.

Da indklagedes direktør ikke hørte yderligere fra klager, gik indklagedes direktør ud fra, at alt var som det skulle være, da aftalen var, at klager skulle kontakte indklagedes direktør, hvis der opstod problemer.

Værelserne blev fra starten solgt billigere, da klager var alene på indklagedes hotel. Nedslaget i prisen var på 23,2 pct. i forhold til normalprisen.

Efterfølgende modtog indklagede en skrivelse fra klagers mand, hvori denne klagede over lugtproblemer på alle værelser.

Det undrede indklagede en smule, at klager ikke kontaktede indklagedes direktør, hvis der var lugtproblemer på de andre værelser. Klager kontaktede således indklagedes direktør angående det ene værelse, hvorefter der straks blev fundet en løsning på problemet.

Yderligere undrede det indklagede, at indklagedes rengøringspersonale ikke nævnte lugtproblemerne overfor indklagedes direktør, da denne kom hjem fra sin rejse.

Indklagede havde givet en kompensation på kr. 2.750,-, hvilket svarer til 12,2 pct. af den aftalte pris. Indklagede fandt ikke grundlag for at give yderligere kompensation.

**Indklagedes krav:**

At klager ikke ydedes yderligere kompensation end de allerede givne kr. 2.750,-.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Det var ubestridt, at der under klagers ophold, hos indklagede, var et brud på en rørledning, hvilket medførte lugtgener på flere af værelserne.

Da klager under opholdet klagede til indklagede over, at der lugtede på indklagedes værelse, reagerede indklagede straks ved at tilbyde klager et andet værelse, hvor der ikke var lugtgener. Indklagede udbedrede således straks den af klager påpegede mangel. Indklagede blev ikke under klagers ophold gjort opmærksom på, at der tillige var lugtgener på de værelser, hvor klagers familie var indkvarteret. Da indklagede således ikke fik mulighed for at udbedre denne mangel, havde klager afskåret sig fra efterfølgende at gøre mangelindsigelser gældende.

Ankenævnet gav herefter ikke klager medhold, idet Nævnet fandt, at klager ikke havde krav på kompensation udover den kompensation, som indklagede allerede havde ydet klager.

**Afgørelse af 26. juni 2018**