

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0563 - Mangler i forbindelse med hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde booket 3 værelser gennem Booking.com for perioden den 28. juli 2018 til den 1. aug. 2018. Værelserne var bookede som "non refundable"-bookinger, og det samlede beløb for opholdet var kr. 6.823,44. Beløbet blev trukket fra klagers konto umiddelbart efter bookingen. Klagers ophold var i forbindelse med, at klager skulle giftes på rådhuset.

I de dage, hvor klager og dennes selskab opholdt sig i København var temperaturen på omkring 30 grader.

Da klager ankom til indklagedes hotel opdagede klager, at indklagedes hotel ikke havde aircondition, og at den eneste måde at få bevægelse i luften var at åbne et vindue. Derudover stillede indklagede en blæser/vifte til rådighed for alle 3 værelser. Dette afhjalp imidlertid ikke, at der var meget varmt på værelserne.

Klager tilbragte den første nat hos indklagede i høj varme og tung luft og klager fik adskillige myggestik pga. de åbne vinduer. Derudover havde klager svært ved at sove pga. forbigående tog. Derudover virkede indklagedes ismaskine heller ikke og der var heller ikke køleskab på værelset.

Næste morgen henvendte klager sig i receptionen og beklagede sig over forholdene. Klager bad om mulighed for at forlade værelserne og få 2/3 af den betalte pris, svarende til de resterende 2 nætter, refunderet.

Receptionen oplyste, at der desværre ikke var mere man kunne gøre, og at receptionisten desværre ikke havde autoritet til at træffe afgørelse om refundering af den resterende del af betalingen. Klager bad om at komme til at tale med indklagedes hotelchef, men fik oplyst, at denne først var tilbage fra ferie den 6. aug. 2018. Klager fik oplyst en e-mailadresse på indklagedes chef, hvor klager kunne skrive til og måske forvente svar.

Under opholdet skrev klager en e-mail til indklagedes receptionschef og forklarede situationen, og at klager ønskede at tjekke ud og få det resterende beløb tilbagebetalt. Indklagedes receptionschef skrev tilbage, at man pt. oplevede en sjælden hedebløge i Danmark, og at man fra indklagedes side forsøgte at gøre alles ophold så behageligt som muligt, og henviste til at der var blevet fundet vifter frem til klager og dennes selskab. Indklagedes receptionschef anførte i svaret videre, at det under hele opholdet var muligt at hente is i receptionen. Indklagedes receptionschef henviste endelig til, at der var tale om en non refundable-booking, som ikke kunne refunderes.

Den 6. aug. 2018 modtog klager også et svar fra indklagedes hotelchef, som henviste til, at der havde været usædvanligt varmt sommervejr i den pågældende periode. Hotelchefen henviste videre til, at det ikke er standard på hoteller i DK, at der er aircondition, bortset fra enkelte 4 og 5-stjernede hoteller. Hotelchefen anførte videre, at indklagede ikke markedsførtes med, at hotellet havde aircondition eller køleskab på værelset.

Hotelchefen anførte afslutningsvis, at han var ked af at høre, at klager havde afslået indklagedes tilbud om en flaske mousserende vin til at fejre det bryllup, som klager skulle deltage i.

**Klagers bemærkninger:**

Klager fandt det mærkeligt, at et hotel af indklagedes størrelse ikke havde en person på arbejde, som kunne træffe beslutning om et ønske om refundering i en situation som den foreliggende.

Klager havde forståelse for, at en "non refundable"-booking er en booking, som foretages for at tage hånd om den situation, hvor en gæst ikke dukker op (no show), men dette var ikke tilfældet i klagers tilfælde. Klager ønskede at forlade værelserne pga., at værelserne, efter klagers opfattelse, var ubeboelige pga. varmen og manglende aircondition.

Klager føler sig snydt, idet betalingen blev trukket fra klagers konto 3 uger før ankomsten, og den eneste mulighed klager havde, var enten at blive på indklagedes hotel og acceptere omstændighederne eller at mindste et beløbet på kr. 4.548,-.

Klager fandt, at der var tale om en ekstraordinær situation, hvor klager – på trods af, at der var tale om en non refundable-booking, burde have haft adgang til at annullere den resterende del af opholdet og alligevel få refunderet den resterende del af betalingen.

**Klagers krav:**

Klager ønskede pengene helt eller delvis tilbage.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede anførte, at klager havde booket en non-refundable reservation. Denne type booking er til en billigere pris, men så kan man hverken ændre eller annullere reservationen.

Klager havde selv valget mellem at booke non refundable eller at booke en reservation, som godt kunne ændres eller annulleres til en dyrere pris.

Det var ikke korrekt, at indklagedes is-maskine ikke virkede. Det gjorde den, den havde blot svært ved at følge med på de meget usædvanlig varme dage.

Fsva. angik klagers indsigelser over manglende aircondition og manglende køleskab på værelserne, så tilbød indklagede ikke hverken aircondition eller køleskab på værelserne. Indklagede havde i den forbindelse henvist til en vedlagt kopi af et billede fra Booking.com, der tydelig indikerede indklagedes faciliteter.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på refundering af de to sidste nætter, da indklagede ikke havde markedsført sig som et hotel med aircondition eller køleskab på værelserne.

Indklagede gjorde, hvad indklagede kunne for at gøre gæsten tilfreds ved, at klager kunne få isterninger fra receptionen hele døgnet.

Indklagede stillede vifter til rådighed på samtlige hotelværelser – klager fik i øvrigt skiftet den ene som ikke virkede med det samme.

Indklagede havde afslutningsvis anført, at indklagede tilbød klager en gratis flaske mousserende vin, da klager boede på indklagedes hotel i forbindelse med deres bryllup.

Dette var tilbudt i bedste mening, som en god service, for at fejre noget så vigtigt som et bryllup – dette afviste klager.

**Indklagedes krav:**

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på hel eller delvis refundering.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Indklagede havde ikke oplyst, at værelserne på indklagedes hotel var forsynet med aircondition, og klager havde derfor ikke kunnet have en berettiget forventning om, at der ville være aircondition på værelset. På det tidspunkt, hvor klager overnattede hos indklagede, var der meget varmt, og det var Ankenævnets opfattelse, at indklagede - blandt andet ved at levere en el-vifte til klager - efter bedste evne forsøgte at afhjælpe de gener, som det meget varme vejr affødte.

**Afgørelse af 11. december 2018**