

**Ankenævnets Journal nr.: 2019-0669 – Mangler ved ophold**

**Sagsfremstilling**

Klagerne havde booket i alt 5 værelser hos indklagede i perioden 27. sept. 2019 til den 29. sept. 2019 (fredag-søndag). Klagen vedrører 2 af de i alt 5 værelser, værelse 36 og 37, som klagerne (søstre) boede på.

Prisen pr. overnatning pr. værelse var kr. 799,-.

Ifølge klagerne lugtede de bookede værelser (værelse 36 og 37), som lå umiddelbart op af hinanden kraftigt af kloak, da klagerne om fredagen ankom til værelserne.

Klagerne beklagede sig ved ankomsten over lugten, men indklagede havde ikke mulighed for at tilbyde klager andre værelser, da indklagedes hotel var fuldt booket.

Klagerne har oplyst, at lugten på værelserne betød, at man på værelse 36 måtte have vinduet åbent til kl. 05.00 om morgenen.

Den efterfølgende lørdag klagede klagerne på ny til indklagede over lugten, og fik her ifølge klagerne af indklagedes receptionist oplyst, at man ville sende en mand op og kigge på det. Da klagerne kom tilbage til værelserne om aftenen var lugten på værelse 36 næsten væk, mens lugten på værelse 37 fortsat var slem.

Klagerne klagede på ny til receptionen herover, men der kunne forsat ikke tilbydes andre værelser. Ved udcheckning fra værelserne oplyste klagerne receptionen om, at klagerne alene ønskede at betale for mad og drikke. Receptionisten kunne ifølge klagerne dog ikke finde ud af kun at udstede en regning for mad og drikke, og klagerne bad derfor om at få eftersendt fakturaen og forlod herefter indklagede om lørdagen.

Klagerne havde i forbindelse med indcheckningen afgivet betalingskortoplysninger som garanti for opholdet, og klagerne bad – ifølge det af klagerne oplyste – ved afrejsen specifikt om, at betalingen for værelserne ikke blev trukket fra de pågældende betalingskort.

Indklagede trak dog efterfølgende betalingen for værelserne (for begge nætter, 4 x kr. 799,-) via klagerens betalingskort.

**Klagers bemærkninger**

Klagerne ønsker helt eller delvis afslag, idet de bookede værelser pga. kloaklugt var mere eller mindre ubeboelige. Klagerne klagede flere gange herover uden, at indklagede kunne tilbyde andre værelser eller effektivt kunne fjerne lugten fra værelserne.

Klagerne har anført, at det ikke er korrekt, at klagerne fik gratis vin som kompensation. Klagerne fik i forbindelse med middagen lørdag aften en gratis "Kir".

Klager fremsatte krav om helt eller delvis afslag.

### **Indklagedes bemærkninger**

Indklagede har anført, at det ikke er korrekt, at klagerne kom til receptionen den første dag. Indklagede har anført, at "Herren" fra værelse 37 kom ned til receptionen næsten morgen og fortalte, at der var et problem på hans værelse, men at denne ikke oplyste noget om værelse 36.

Ifølge indklagede tilkaldte indklagede herefter indklagedes servicemand på dennes fridag, og denne skiftede vandlåse i både håndvask og bruser.

Senere, da indklagede blev gjort bekendt med en mistænkelig, men ifølge indklagede på ingen måde kraftig, lugt i værelse 36, blev vandlåsene også skiftet her.

For så vidt angår trækket på klagernes betalingskort, så har indklagede anført, at klagerne ved indtjekning gav accept af, at indklagede måtte trække betalingen via betalingskortene, hvilket klagerne ifølge indklagede også havde godkendt med deres pinkode.

På den baggrund er det indklagedes opfattelse, at indklagede var i sin ret til at trække indklagedes tilgodehavende på værelsesregningen, når klagerne valgte at forlade hotellet uden at betale, hvad klagerne skyldte.

Indklagede kunne desværre ikke tilbyde klagerne andre værelser under klagernes ophold, da hotellet var fyldt, men klagerne ville ifølge indklagede kunne have annulleret den sidste nat, og fået pengene tilbage for den, hvis dette var ønsket.

På baggrund af klagernes ønske om kompensation for de lugtende værelser fik klagerne, ifølge indklagede, gratis vin i restauranten lørdag aften, og indklagede finder således, at indklagede allerede har imødekommet klagernes ønske om kompensation.

Indklagede kan ikke imødekomme yderligere krav om kompensation, da indklagede handlede på baggrund af klagerne, så snart indklagede blev gjort bekendt med problemet. Efterfølgende kom der ifølge indklagede ikke flere henvendelser fra klagerne, før disse skulle betale.

På den baggrund finder indklagede, at problemet blev løst under opholdet.

Indklagede finder ikke, at klagerne har krav på yderligere kompensation.

### **Nævnets bemærkninger**

Ankenævnet lægger efter det af parterne oplyste til grund, at der under klagernes ophold var mangler i form af lugtgener på klagernes værelser, og at indklagede trods forsøg herpå ikke lykkedes med at fjerne lugten fuldstændig fra klagernes værelser.

Ankenævnet finder ikke, at vin/kir kan anses for en tilstrækkelig kompensation for de anførte mangler.

Ankenævnet finder, at et afslag for de anførte mangler passende kan fastsættes til 20 % af prisen for de to værelser svarende til et samlet afslag på kr. 639,-.

**Afgørelse af 10. december 2019**