

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0185 - Mangler ved hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager 1 har indgivet klage på vegne af klagers egen familie samt den familie, som klagers familie rejste sammen med (klager 2). Klager 1 har fået fuldmagt til at indgive klage pva. af klager 2.

Klagerne havde via indklagede booket et hotel til et skiferie-ophold i Canezei i Italien i perioden den 15. til den 22. februar 2020. Betalingen for det samlede ophold udgjorde kr. 32.426,-.

Ifølge klagerne fremgik det af indklagedes oplysninger om det pågældende hotel, at det ville være renoveret og klar til vintersæsonen 2019/2020.

Da klagerne ankom til hotellet, var der, ifølge klager 1, imidlertid ikke lavet noget ved hotellet og det fremstod, ifølge klager 1, ikke som nyrenoveret.

Klagerne har løbende været inde på indklagedes hjemmeside for at se billeder af renoveringen. Sidste gang var dagen efter, at klagerne kom hjem fra ferien.

Klagerne har oplyst, at den ovennævnte tekst om renovering blev fjernet efter, at klagerne klagede til indklagede over den manglende renovering.

Da klagerne kom hjem henvendte klager 1 sig til indklagede og anførte bl.a., at hotellet ikke var nyrenoveret, ligesom der heller ikke var igangsat en renovering af hotellet.

Den 26. februar 2020 skrev klager 1 (efter et svar fra indklagede, som ikke fremgår i sin helhed) igen til indklagede, at renoveringen af hotellet ikke var sket som beskrevet af indklagede, og at indklagede, først efter klager 1's henvendelse, havde fjernet oplysningerne om renovering fra indklagedes hjemmeside.

Den 28. februar 2020 svarede indklagede, at indklagede havde taget klager 1's henvendelse til efterretning. Indklagede anførte videre, at oplysningerne om renoveringen var blevet fjernet allerede i efteråret 2019. Indtil da havde indklagedes beskrivelse af hotellet ifølge indklagede været, at hotellet skulle renoveres, og at gæster måske kunne forvente lidt byggerod. Da indklagede erfarede, at renoveringen ikke ville blive gennemført, fjernede man ifølge indklagede teksten.

Samme dag svarede klager 1 tilbage, at det ikke var korrekt, at oplysningerne omkring renovering var fjernet fra indklagedes side på det af indklagede oplyste tidspunkt, idet oplysningerne ifølge klager 1 fortsat var at finde på indklagedes hjemmeside dagen før klagerne rejste hjem.

Klager 1 indgav herefter klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at hotellet var mangelfuldt, idet det af indklagedes hjemmeside fremgik, at hotellet var nyrenoveret, hvilket det ifølge klager ikke var.

Klager finder på den baggrund, at klagerne har krav på et samlet afslag på 25 pct. svarende til – samlet for klagerne – et afslag på kr. 8.106,-.

Klager har oplyst, at det ikke er korrekt, når indklagede skriver, at teksten omkring renovering af hotellet blev fjernet allerede i efteråret 2019.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker et samlet afslag på kr. 8.106,-, dvs. et afslag på kr. 4.053,- pr. klager.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Klagerne har efter indklagedes opfattelse ikke opfyldt deres pligt til at rette henvendelse til indklagede under opholdet, hvilket ellers fremgår tydeligt i rejsebeviset, som klagerne modtog ved bestillingen. Heraf fremgår det:

*"Reklamation:*

*Hvis I, mod forventning, oplever mangler på jeres rejse, har I pligt til hurtigst muligt at reklamere over det. I skal reklamere til vores repræsentanter (reception, nøgleholder, guide) på stedet eller de underleverandører, der leverer den ydelse, som er mangelfuld. Hvis vores repræsentanter eller underleverandører ikke løser problemet uden meromkostning, skal du kontakte os telefonisk på +45 70154141. Såfremt du ikke overholder disse retningslinjer, kan du miste retten til at klage over manglerne efterfølgende i henhold til pakkerejselovens § 26. Vi henviser i øvrigt til vores regler og vilkår, jf. vores hjemmeside. Skiferie.dk ønsker jer en rigtig god ferie."*

Ovenstående fremgår ligeledes af den voucher, som klagerne fik sendt pr. mail den 24. januar samt 10. februar.

Klager 1 rettede henvendelse til indklagede efter hjemkomst, hvor klager 1 korrekt oplyste, at klagerne havde betalt turistskat 2 gange – dette forhold blev naturligvis bragt i orden straks. I samme mail skrev klager:

*"Desuden vil vi lige gøre opmærksom på at vi overhovedet ikke så noget til et nyrenoveret hotel ej heller at de bare var i gang i 2020 !!"*

Efterfølgende korresponderede indklagede og klager 1 frem og tilbage, som det fremgår af de udskrifter af e-mails, som klager har indsendt sammen med klagen.

På baggrund af ovenstående fastholder indklagede, at klagerne ikke er berettigede til kompensation i denne sag, primært grundet, at klagerne ikke rettede henvendelse til indklagede om manglerne under klagerens ophold.

Yderligere fremgår det ikke af klagers reklamation, hvilke fejl og mangler klager oplevede. Ej heller henvises der til, at fotomaterialet ikke stemmer overens med virkeligheden.

For så vidt angår ændringen af beskrivelsen af hotellet, har indklagede desværre ikke mulighed for at dokumentere dette, da beskrivelser på hjemmesider ikke er et varigt medie.

Indklagede har videre anført, at det efter indklagedes opfattelse er klagernes ansvar at kunne dokumentere beskrivelsen af hotellet.

## **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på compensation/afslag.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at klager ikke under sit ophold tog kontakt til indklagede eller til indklagedes repræsentanter på stedet, men at klager først efter sin hjemkomst kontaktede indklagede med krav om compensation for mangler ved det pågældende hotel.

Nævnet finder, at en afgørende forudsætning for, at en køber kan påberåbe sig mangler, er, at køber påtaler/reklamerer over de påberåbte mangler så betids, at sælger har mulighed for at udbedre de påberåbte mangler. Det fremgik tillige af det til klager fremsendte rejsebevis, at hvis klager oplevede mangler, skulle der reklameres til indklagede på stedet pr. telefon.

Nævnet finder på denne baggrund, at klager ikke gav indklagede mulighed for at udbedre de påberåbte mangler, f.eks. ved at flytte klager til et andet hotel.

**Afgørelse af 28. april 2020**