Ankenævnets Journal nr.: 2025-0002 - Mangelfuld hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager bookede den 23. november 2025 via Booking.com et ophold på indklagedes hotel fra den 26. november 2025 til den 28. november 2025.

Prisen var 2.676,02 kr., som blev betalt den 23. november 2025.

Efter det oplyste blev klager ved ankomst tildelt værelse nr. 25. Klager har anført, at værelset lugtede kraftigt af kloak, og klager henvendte sig herefter i receptionen, hvor en medarbejder kontaktede ledelsen. Klager blev herefter tilbudt et andet værelse (nr. 24).

Klager har anført, at dette værelse havde skimmel i samtlige vinduer, en stikkontakt der hang ud af væggen, løst glasvæv på gavlvæggen samt mangelfuld rengøring og skimmel i fugerne i brusenichen. Klager har vedhæftet fotos taget på værelse 24 til støtte for beskrivelsen.

Klager oplyser, at klagers hustru lider af astma, og at indeklimaet på værelse 24 forværrede hendes symptomer på trods af brug af inhalationsmedicin. Klager har anført, at parret opholdt sig i cirka en time på værelset, hvorefter de pakkede sammen og forlod hotellet samme eftermiddag den 26. november 2025.

Receptionisten tilbød klager at undersøge mulighed for et alternativt værelse enten på samme hotel eller på et andet af indklagedes hoteller, der ligger i umiddelbar nærhed af det hotel, som klager havde booket. Klager takkede nej hertil under henvisning til hustruens tiltagende astmasymptomer og behov for at komme hjem til behandling.

Det fremgår af sagen, at klager samme dag/umiddelbart efter rettede skriftlig henvendelse til indklagede. Indklagede (receptionen) bekræftede modtagelsen og oplyste, at henvendelsen var videresendt til ledelsen.

Ved svar af den 28. november 2025 afviste indklagede krav om refusion med henvisning til, at der var tilbudt andet værelse på samme hotel eller på et andet nærliggende hotel, som også drives af indklagede, hvilket klager afslog.

Klager indgav herefter klage til ankenævnet den 9. december 2025, vedlagt fotos fra værelse 24 og med krav om fuld tilbagebetaling af 2.676,02 kr.

Klagers krav:

Klager kræver fuld tilbagebetaling af det betalte beløb på 2.676,02 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at det værelse, som klager først fik tilbudt (værelse 25) lugtede kraftigt af kloak, og at det værelse, som klager fik tilbudt som erstatningsværelser (værelse 24) havde omfattende skimmel i samtlige vinduer, løs vægbeklædning, en stikkontakt der hang ud af væggen og utilstrækkelig rengøring, herunder skimmel i fugerne i brusenichen.

Klager har fremlagt billeder fra værelse 24 til støtte herfor. Klager gør gældende, at hustruens astma blev forværret af indeklimaet, at parret derfor forlod hotellet samme dag efter cirka en time, og at tilbuddet om alternativt værelse på Parkhotel blev afslået af helbredsmæssige hensyn. Klager fastholder, at oplevelsen var uacceptabel, og at prisen på 2.676,02 kr. bør refunderes fuldt ud

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har gjort gældende, at klagen er grundløs.

Indklagede bestrider, at de af klager anførte kritisable forhold var til stede, og har anført, at der også dagen før og dagen efter boede gæster på de tilbudte værelser uden problemer eller klager.

Indklagede har anført, at klager blev tilbudt flere alternativer, herunder andet værelse på det hotel, som klager havde booket på samt et værelse på et andet nærliggende hotel, som også drives af indklagede, hvilket klager afslog. Indklagede har yderligere anført, at derefter indklagedes opfattelse ikke er skimmel på værelserne, og indklagede har anført, at klager end ikke gjorde sig den ulejlighed at se de øvrige værelser, som klager fik tilbudt som erstatning.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet lægger til grund, at klager blev tilbudt et erstatningsværelse, idet klager havde fundet, at det første værelse lugtede af kloak.

Ankenævnet finder det på baggrund af de af klager fremsendte billeder dokumenteret, at der var (formentlig) skimmelsvamp samt andre mangler vedrørende det værelse, som klager fik tilbudt som erstatningsværelse.

Da der således var væsentlige mangler vedrørende det tilbudte erstatningsværelse, finder Ankenævnet at klager var berettiget til at hæve parternes aftale, og at klager således er berettiget til tilbagebetaling af de 2.676,02 kr., som klager havde betalt for opholdet.

Afgørelse af 30. april 2026