Ankenævnets journal nr.: 2026-01340 – Mangler i forbindelse med hotelophold

Sagsfremstilling
Sagen vedrører klagers ophold hos indklagede i perioden fra den 2. december 2025 til den 5. december 2025 samt spørgsmålet om, hvorvidt klager har krav på delvis refusion eller kompensation som følge af påståede mangler ved opholdet.

Det fremgår af sagen, at klager den 23. oktober 2025 foretog en reservation hos indklagede vedrørende et hotelophold i et standardværelse for to voksne i perioden fra den 2. december 2025 til den 5. december 2025. Opholdet omfattede tre overnatninger med morgenmad. Den samlede pris udgjorde 5.466,00 kr. inklusive moms, hvilket beløb blev betalt forud.

Klager indfandt sig hos indklagede den 2. december 2025. Under opholdet, den 3. december 2025, rettede klager via e-mail henvendelse til indklagede vedrørende flere forhold, som klager fandt utilfredsstillende.

Følgende fremgår af klagers e-mail til indklagede 3. december 2025;

1. The requirement to scan a QR code in advance just to request housekeeping or to secure a breakfast time slot is unnecessarily complicated and far below the standards expected in a hotel of your category.

2. The room contained none of the basic amenities typically provided in a 4-star Nordic hotel: no slippers, no bathrobe, no laundry bag, and an entirely empty minibar despite a security deposit taken at check-in.

3. The breakfast offering was completely inconsistent with what was advertised on your website: no black bread, no smørrebrød, and no fish (such as herring or salmon), which are supposed to be staples of Scandinavian cuisine.

4. Staff were unable to assist with a scheduled PostNord pickup.

Det fremgår af sagen, at indklagede modtog og besvarede henvendelsen den næste dag. Følgende fremgår af indklagedes besvarelse af reklamationen:

1. Housekeeping og morgenmadsreservation via QR code:
   Indklagede oplyste, at QR-systemet er indført af hensyn til bæredygtighed og effektiv drift, men understreger, at både rengøring og morgenmadsbooking fortsat kan håndteres via receptionen.

2. Faciliteter på værelset og minibar:
   Faciliteter som badekåbe, slippers og minibar tilbydes kun efter anmodning, da gæsters behov varierer.

3. Morgenmadsudvalg:
   Hotellet anfører, at fisk ikke er en del af standard morgenmad i Danmark, og mener generelt, at deres morgenmad har et højt niveau, selvom den i dette tilfælde ikke levede op til forventningerne.

4. Afhentning af Postnord pakke:
   Hotellet kan ikke arrangere afhentning, da det er afsenderens ansvar.

Efter hjemkomsten rettede klager den 6. december 2025 på ny en mere formel klage til indklagede, hvoraf det blandt andet fremgår, at klager var utilfreds med indklagedes håndtering af sagen, hvor indklagede efter klagers opfattelse havde været mere optaget af at forsvare interne retningslinjer, end af håndtering af klagers kritikpunkter, som klager i øvrigt, præciserede således:

1. Værelset blev ikke rengjort, trods klager havde fuldt indklagedes anvisninger for bestilling
2. Pengeskabet var uanvendeligt
3. Minibaren var tom
4. Morgenmaden var skuffende og tilbød blandt andet ikke fisk
5. Udbuddet af internationale tv-kanaler var utilstrækkeligt

Indklagede besvarede i den efterfølgende dialog klagers e-mail den 9. december 2025 og anførte:

1. Indklagede havde gennemgået systemet og kunne ikke konstatere tilstedeværelse af nogen registrering af anmodning om rengøring. På dagen havde der ikke været andre klager.

2. Pengeskabet er efterfølgende efterset af en tekniker, og har ikke nogen defekter.

3. Indklagede har udfaset fyldte minibarer, som i øvrigt slet ikke annonceres som minibarer men alene som ”køleskab”, i hele Skandinavien, for at reducere energiforbrug og spild. Gæster har i stedet adgang til receptionsbutik døgnet rundt for drikkevarer og snacks. Der er ikke behov for flaskevand i minibaren, eftersom København har blandt det reneste postevand i verden.

4. Indklagede beklagede at morgenmaden ikke levede op til klagers forventninger, men bemærkede, at den konsekvent er rangerer blandt de 5 bedste inden for Indklagedes kædeorganisation, baseret på løbende gæsteanmeldelser.

5. Udbuddet af tv-kanaler er afstemt efter ønskerne hos majoriteten af indklagedes gæster.

6. Flere af klagers punkter kunne i det hele taget været afhjulpet på stedet, hvis blot klager havde henvendt sig i receptionen.

Klagers krav:
Afslag i den betalte købesum

Klagers bemærkninger:
Klager har til støtte for sit krav navnlig gjort gældende, at indklagede har annonceret med, og indgået aftale om levering af en ydelse af en kvalitet og standard, som ikke efterfølgende er leveret, og klager er derfor berettiget til et passende nedslag i prisen.

Klager reklamerede undervejs i opholdet ved e-mail 3. december 2025, og indklagede har derfor haft passende lejlighed til at afhjælpe manglerne.

Klager har anført, at den manglende registrering af en housekeepinganmodning i indklagedes interne system ikke kan komme klager til skade, når klager efter eget udsagn har benyttet det af indklagede anviste system til bestilling af rengøring. Klager har på denne baggrund gjort gældende, at den manglende udførelse af housekeeping må anses for indklagedes ansvar

Klager har videre anført, at flere af de forhold, som indklagede har forklaret med interne procedurer, bæredygtighedshensyn eller produktstandarder, efter klagers opfattelse ikke ændrer ved, at

opholdet samlet set ikke levede op til de forventninger, som klager havde på baggrund af hotellets markedsføring, kategori og prisniveau.

Klager har desuden gjort gældende, at indklagede i den efterfølgende korrespondance i det væsentlige har henvist til hotellets interne retningslinjer og vurderinger fremfor at forholde sig til de konkrete forhold, som klager oplevede under opholdet. Klager har på denne baggrund fastholdt kravet om et passende afslag i prisen eller anden økonomisk kompensation.

Indklagedes krav:
Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:
Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand anført, at klager burde have henvendt sig personligt, hvilket ville have givet indklagede bedre mulighed for at adressere eventuelle problemer på stedet.

Om klagers mere specifikke punkter har indklagede anført:

- Der er ikke registreret nogen house-keeping anmodning i indklagedes system, og det bestrides derfor, at der er bestilt house-keeping som ikke er leveret.

- Indklagede har ladet sin tekniske afdeling undersøge pengeskabet, som ikke har fundet nogen fejl

- Indklagede tilbyder ikke minibar, men alene et køleskab. Værelset var derfor på det punkt udstyret i overensstemmelse med det annoncerede.

- Indklagede bestrider generelt, at værelset ikke var udstyret i overensstemmelse med det annoncerede og klagers rimelige forventninger.

- Morgenmaden svarer i udbud og kvalitet til det annoncerede og de rimelige forventninger klager kan have, og indklagede får generelt positiv feed back for sin morgenmad. For så vidt angår fraværet af fisk skyldes det, at der sædvanligvis ikke serveres fisk til morgenmad i Danmark.

Indklagede har videre anført, at klager ikke rettede personlig henvendelse til receptionen vedrørende de forhold, som klagen angår, men alene fremsatte sine synspunkter skriftligt. Indklagede har gjort gældende, at hotellet derved ikke fik en reel mulighed for at undersøge og eventuelt afhjælpe de forhold, som klager senere har påberåbt sig til støtte for sit krav.

Indklagede har sammenfattende gjort gældende, at flere af de forhold, som klager har været utilfreds med, herunder forventninger til minibar, værelsesfaciliteter og tv-kanaler, vedrører forhold, som ikke indgår i den købte ydelse eller det annoncerede produkt. Indklagede har på den baggrund bestridt, at klager har fået leveret en anden ringere ydelse end den aftalte.

Nævnets bemærkninger:
Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler klager at godtgøre, at der har været sådanne mangler i forbindelse med klagers ophold hos indklagede, at dette berettiger til et afslag i prisen.

Indklagede har bestridt, at der har været mangler, der kan berettige til et afslag.

Efter de foreliggende oplysninger finder nævnet, at klager ikke har godtgjort, at sådanne mangler i forbindelse med klagers ophold hos indklagede, at dette berettiger til et afslag i prisen.

Afgørelse af 25. august 2026