

**Ankenævnets j.nr. 2012-0980 – Klage over gourmetophold.**

Klager bestilte den 13. maj 2012 et gourmetophold den 23.- 24. juni 2012 for to personer hos indklagede på dennes slotshotel- og restaurant. Den samlede pris for opholdet var kr. 2.800 samt kr. 187,- for drikkevarer, i alt var der betalt kr. 2.987,-.

På baggrund af opholdet havde klager anført følgende klagepunkter:

**1. Vinsmagning.**

Ifølge klager, indgik vinsmagning i prisen, idet det af markedsføringsmaterialet fremgik, at der "hver lørdag kl. 16:30 var vinsmagning i kælderen".

Da klager ankom til hotellet, blev klager oplyst om, at vinsmagningen var aflyst, idet der var et stort bryllupsselskab på hotellet den pågældende dag, og at tjenerne derfor havde for travlt.

Klager mente, at have bestilt og betalt for vinsmagningen, idet der på indklagedes hjemmeside stod anført "Lørdag indgår vinsmagning i prisen med 75 kr.". Klager havde betalt den fulde lørdagspris for opholdet.

Klager fik dog mulighed for, ved en kort vinsmagning arrangeret i baren, at smage forskellige vine, men denne ydelse levede, ifølge klager, ikke op til den forventning om en rundtur og en vinsmagning i vinkælderen, som klager fik stillet i udsigt på hotellets hjemmeside.

**2. Manglende/kritisabel service pga. af afholdelse af samtidigt bryllup.**

Ifølge klager, medførte det bryllupsselskab, som samtidigt blev afviklet hos indklagede, at tjenerne havde for lidt tid til de andre gæster, hvilket medførte en betydelig forringelse af serviceniveauet.

Klager blev derfor "puttet af vejen på en ensom førstesal med en kande kaffe og et stykke kage".

Da klager ville bestille yderligere kaffe, var det ikke muligt at lokalisere en tjener, på trods af flere forsøg herpå.

Efter at have opgivet ideen om yderligere drikkevarer, lykkedes det klager, at finde en tjener med henblik på, at få oplyst aftenens menu. Her blev klager oplyst om, at der ikke var adgang til de lokaler, hvor bryllupsarrangementet fandt sted, hvorfor klager måtte gå udenom i regnvej, for at komme fra værelset til det lokale, hvor middagen skulle serveres.

Efter middagen, blev klager henvist til samme øde førstesal, hvor det igen var umuligt at bestille en forfriskning.

Klager var desuden forment adgang til de lokaler, hvori brylluppet blev afholdt. Dette medførte at klager var forhindret i at få kontakt med tjenerne.

Derudover var det klagers opfattelse, at den manglende adgang til de lokaler, hvor der blev afholdt bryllup, ikke harmonerede med indklagedes oplysninger på dennes hjemmeside om, at "gæster færdes hjemmefant i de skønne sale og saloner"

Ifølge klager, lå oplevelsen af opholdet, meget langt fra det, der blev lovet på indklagedes hjemmeside.

### **3. Larm pga. af samtidig afholdelse af bryllup.**

Ifølge klager, fremgik det af indklagedes hjemmeside, at "Kun suk fra en svunden tid kan forstyrre de søde drømme". Klager havde, som forælder, set meget frem til en uforstyrret nattesøvn. Det var blandt andet derfor, at klager valgte indklagedes hotel contra et hotel i København.

Ifølge klager, forsatte festen til kl. 04.00 om morgenen. Dette var med høj musik for åbne vinduer indtil kl. 03:30. Klager havde til brug for Nævnets bedømmelse vedlagt en Cd-rom med lyd- og videooptagelse, som bevis for denne påstand.

Larmen ødelagde klagers nattesøvn, og levede, ifølge klager, ikke op til det forventede.

### **4. Manglende TV-signal på værelset.**

Da klager, på grund af larmen, ikke kunne falde i søvn, forsøgte denne at se tv, for at overdøve larmen.

Dette kunne imidlertid ikke lade sig gøre, idet der ikke var noget tv-signal. Klager havde vedlagt videooptagelse, som bevis herfor.

Ifølge klager, rettede denne en klage til receptionen, da klager tjekkede ud af værelset. Klager blev her oplyst om, at klager nok ville få tilbudt et nyt ophold, som compensation.

Klager var herefter i kontakt med indklagede, hvorunder klager også blev tilbudt henholdsvis en overnatning, eller en middag for to, som compensation.

Klager var dog af den overbevisning, at den tilbudte compensation ikke stod i rimeligt forhold til de mangler, der var ved indklagedes ydelse.

Da parterne ikke kunne blive enige om en compensation, fremsendte klager klage til Ankenævnet.

Klager havde fremlagt en betydelig mængde bilag, herunder videooptagelser af larm udenfor klagers vindue, samt af et fjernsyn uden signal.

Klager fremsatte krav om hel eller delvis refusion af betalingen for opholdet.

Indklagede havde følgende bemærkninger til klagers punkter:

#### **Ad. 1 - Vinsmagning**

For så vidt angik den påståede manglende vinsmagning, havde indklagede gjort gældende, at klager hverken havde bestilt eller betalt for vinsmagning. Klager fik desuden en gratis vinsmagning i baren, og kunne ikke forvente at få en ydelse, som ikke var bestilt, ej heller betalt. Indklagede havde desuden anført, at der ikke var tale om en væsentlig mangel, idet vinsmagningen udgjorde en meget lille del af selve opholdet.

#### **Ad. 2 - Manglende/kritisabel service pga. af afholdelse af samtidigt bryllup**

For så vidt angik den påståede dårlige service og for få tilstedeværende tjenere, anførte indklagede, at der altid vagtplaneres med 15 gæster pr. tjener, og at dette også var tilfældet den pågældende aften.

Indklagede anførte, at såfremt klager ønskede yderligere betjening, burde denne have rettet henvendelse til indklagede herom.

Ifølge indklagede var der 4 tjenere til i alt 65 gæster, eller 16 gæster pr. tjener. Dette var, ifølge indklagede nok, idet selskabet på 55 gæster, ikke krævede tjenernes opmærksomhed mellem serveringerne.

Indklagede anførte desuden, at klager fik leveret eftermiddagskaffe, og derefter først skulle betjenes i forbindelse med middagen.

Indklagede anførte endeligt, at der i udtrykket "færdes hjemmevant i de skønne sale og saloner" ikke lå en forudsætning om, at alle gæster, kunne komme i alle lokaler hele tiden.

### **Ad. 3 - Larm pga. af samtidig afholdelse af bryllup**

Vedrørende klagen om for meget larm, havde indklagede anført, at larmen aldrig oversteg de, af kommunen fastsatte støjgrænser. Såfremt klager var utilfreds med eventuel larm, burde han have rettet henvendelse til personalet, således at de kunne have taget hånd om sagen.

Ifølge indklagede måtte klager forvente, en vis larm, idet der på hjemmesiden, hvor klager hentede sine oplysninger, blev gjort opmærksom på, at der blev afholdt bryllup.

Klager havde desuden gjort gældende, at hotellets leverance blev afsluttet med natmad kl. 02.00. Dette medførte, ifølge indklagede, at det efter kl. 02.00., var lejerens af lokalet, der var ansvarlig for støjen. Indklagede sammenlignede dette med nabostøj, og mente, at klager skulle have rettet henvendelse til lejer (bryllupsselskabet) om at dæmpe støjen, hvilket klager ikke havde gjort.

Ifølge indklagede, havde hverken denne, eller lejerens, haft mulighed for at afhjælpe larmen, idet der ikke fra klagers side blev gjort opmærksom på, at denne var et irritationsmoment.

Klager bar, pga. manglende reklamering over larmen, selv skylden for sin manglende nattesøvn.

### **Ad. 4 - Manglende TV-signal på værelset**

Indklagede anførte, at indklagede ikke tilbød fjernsyn på værelset. Apparatet på klagers værelse anvendes alene til DVD-fremvisning, i forbindelse med kursus. Klager havde ikke bestilt eller betalt for TV på værelset.

Slutteligt anførte indklagede, at indklagede alene havde tilbudt compensation per kulance, og indklagede var af den overbevisning, at opholdet ikke led af mangler. Indklagedes personale havde ikke bemyndigelse til at tilbyde et nyt ophold, og receptionisten havde alene givet udtryk for sin beklagelse, samt udtrykt medfølelse.

Indklagede mente desuden, at såfremt ankenævnet måtte vurdere, at det var rimeligt at yde compensation, da burde der (citat) blive lagt vægt på følgende:

"De betalte 1.400 kr. pr. person, som anført på hjemmesiden, består af en pakke med mad, drikkevarer og overnatning. Det fremgår af samme hjemmeside, at mad og drikkevarer koster:

Kaffe & kage 80 kr., vinsmagning 75 kr., velkomstdrink 75 kr., 5 retters menu 545 kr. og morgenmad 125 kr.

Der kan ikke ydes kompensation for restaurantens ydelser. Tilbage har klager betalt 2 gange 500 kr. i alt 1.000 kr. for værelset. Klager har lejet værelse fra kl. 14 til næste dag kl. 11 i 21 timer og påstår ikke at kunne falde i søvn før kl. 3:30. Normalt går gæsterne i seng omkring midnat og med tid til at komme i seng må man forvente at sove omkring kl. 1. Klager har derved mistet 2-3 timers nattesøvn eller en mangel på 10-15 % af lejeperioden. Selv hvis man måtte antage at timerne fra kl. 00 til 10 er dobbelt så værdifulde som de øvrige, vil en kompensation maksimalt kunne udgøre 300 kr. eller 5 til 10 % af fakturaen.”

Indklagede fremsatte krav om afvisning af klagers krav.

Nævnet fandt, at klager burde have medhold i klagen.

Nævnet lagde til grund, at der den pågældende lørdag blev afholdt et større bryllup, som medførte, at der var musik og støj fra gæster til langt ud på natten. Denne støj havde klager dokumenteret ved lydoptagelser. Nævnet fandt ikke, at indklagede kunne fralægge sig ansvaret for, at klagers nattesøvn blev forstyrret af støjen fra det pågældende bryllup, ved at henvise til, at klager måtte have klaget over støjen til de gæster, som afholdt det pågældende bryllup.

Yderligere lagde Nævnet vægt på, at det af markedsføringsmaterialet specifikt fremgik, at der hver lørdag afholdtes vinsmagning i vinkælderen, hvilket havde skabt en berettiget forventning herom hos klager. Denne vinsmagning blev imidlertid ikke gennemført. I stedet smagte klager på nogle vine i indklagedes bar.

Nævnet fandt således, efter en samlet vurdering, at opholdet, på baggrund at det, som blev stillet i udsigt på indklagedes hjemmeside, samt de dokumenterede støjgener fra det samtidigt afholdte bryllup, ikke havde levet op til den standard, som klager var stillet i udsigt. På den baggrund fandt Nævnet, at klager havde krav på et skønsmæssigt afslag på 25 pct. af opholdets pris som (fratrullet drikkevarer) udgjorde kr. 2.800,-, dvs. et afslag på kr. 700,-.

Da klager fik delvis medhold i sin klage, skulle indklagede refundere klager gebyret for sagens behandling ved Ankenævnet.

Afgørelse af 10. december 2012