

**Ankenævnets Journal nr.: 2015-1124 – Klage over hotelophold**

Klager bestilte den 10. september 2015 et ophold hos indklagede i perioden fra den 23.- 25. september 2015.

Klager havde bestilt et dobbeltværelse, og dobbeltsengen bestod af to enkeltsenge, der var slået sammen. Sengene var redt da klager ankom til hotellet.

På aftenen for klagers sidste overnatning, sad klager på den ene seng og arbejdede. Pludselig lagde klager mærke til, at det lugtede af tis. Klager undersøgte hvor lugten kom fra, og opdagede at lugten kom fra sengen ved siden af.

Sengen var stadig redt, da klager havde sovet i den anden seng. Da klager løftede dynen opdagede klager en stor plet med tis. Den var ca. 70 cm i diameter, meget gul og lugtede kraftigt af tis. Klager opdagede også, at der var en mindre gul tisplesplet (ca. 8 cm i diameter) på dynen. Klager undersøgte ikke sengen nærmere, da klager fandt det for ulækkert.

Klager rullede topmadras og sengetøj sammen, og lagde det over i et hjørne af rummet. Da hotellet ifølge klager var uden bemanning, og da der ikke i informationsmappen stod noget om klage, kunne klager ikke informere indklagede den pågældende aften.

Den næste dag ringede klager fra sit værelse og klagede over tisplespletten. Klager oplyste om, hvornår den var blevet opdaget, og anførte overfor indklagede, at klager forventede at få refunderet beløbet for værelset. Klager fik besked om, at der ville blive givet besked til stuepigen, og klagen ville blive taget videre til indklagedes ledelse.

Klager fik imidlertid ikke – som lovet - noget svar fra indklagedes ledelse, hvorfor klager ringede til indklagede den 6. oktober 2015. Klager fik fat i den samme medarbejder, som oplyste, at ledelsen havde besluttet, at klager kunne få en gratis overnatning på et af indklagedes hoteller. Dette ville klager ikke acceptere, hvorfor klager forlangte at tale med ledelsen. Det blev herefter oplyst, at ledelsen var på ferie.

Klager kontaktede virksomheden igen den 13. oktober 2015 for at klage over ledelsens afgørelse. Indklagede afviste igen klagers krav om tilbagebetaling. I den forbindelse henviste indklagede til skriftligt svar, som var afgivet i forbindelse med klagers anmeldelse af indklagede på Booking.com. I dette svar havde indklagede tillige tilbudt en gratis overnatning.

Da klager ikke ville acceptere dette, fremsendte klager en klage til Ankenævnet.

Klager ønskede pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede var ikke enig i klagers krav.

Indklagede oplyste, at det var korrekt, at der var en lille gul plet på 7-8 cm i diameter på den ene lagen, men dette var ikke en tisplesplet. Det var en gul plet, som vaskeriet ikke kunne vaske af. Normalt blev sådanne lagner kasseret, men indklagede havde i forbindelse med sengeredningen ikke opdaget pletten.

Indklagede oplyste desuden, at klager ikke havde klaget til indklagede, mens klager befandt sig på hotellet. Klager klagede først til indklagede, efter klager havde forladt hotellet, hvorfor det ikke var muligt at sende en stuepige op til klager så klager kunne vise stuepigen, hvad problemet var, og således at sengetøjet kunne skiftes.

Indklagede stillede sig uforstående overfor, hvorfor klager ikke kontaktede hotellets hotline, hvis telefonnummer stod flere steder i bl.a. informationsmappen og uden for døren mv. Hvis indklagede var blevet gjort opmærksom på problemet, havde indklagede kunnet løse det straks.

Indklagede mente derfor, at klager havde accepteret den ydelse hun har fået, og skulle betale for denne.

Indklagede fremsatte krav om fuld betaling fra klager.

### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at klager først gjorde opmærksom på det plettede sengetøj, da klager forlod indklagede, hvorved klager ikke gav indklagede mulighed for at skifte det plettede sengetøj. Klager burde via indklagedes hotline-nummer have kontaktet indklagede på det tidspunkt, hvor klager konstaterede, at sengetøjet havde pletter, således at indklagede havde mulighed for at skifte sengetøjet og derved udbedre den påberåbte mangel.

Afgørelse af 18. februar 2016