

**Ankenævnets journal nr.: 2015-0848 - Klage over hotelophold.**

Klager bestilte den 1. juli 2014, et ophold hos indklagede i perioden 5.- 7. juni 2015. Den samlede pris for opholdet var kr. 7.085,00.

I forbindelse med klagers overnatning fra 5.- 6. juni 2015, blev klager og dennes børn særdeles forstyrret af musikken fra en fødselsdagsfest i indklagedes festlokale. Klagers værelse lå lige oven over festlokalet, hvilket klager fandt hensynsløst, når klager havde børn med.

Klager henvendte sig i receptionen lørdag den 6. juni 2015, kl. 00.30 og spurgte receptionisten, hvor længe musikken forventedes at vare. Klager blev i den forbindelse oplyst om, at selskabet havde tilladelse til at spille til kl. 02.00, men at Klager kunne benytte de ørepropper der lå i natbordet på klagers værelse. Klager blev i den forbindelse gjort opmærksom på, at der ville være et selskab den næste aften, med 114 gæster.

Ifølge klager, hjalp disse ørepropper dog ikke, idet klager var voldsomt generet af bassen, der kunne mærkes i klagers krop. Musikken stoppede, ifølge klager, kl. 01.44.

Klager gik i receptionen og morgenen den 6. juni 2015, tjekkede ud tidligt. Dette skyldes at klager følte sig udmattet ovenpå en dårlig nattesøvn, og ikke havde lyst til, endnu en aften med støj.

Da klager tjekkede ud, blev det aftalt med receptionisten, at regningen ville blive sendt til klager, idet receptionisten ønskede at diskutere betalingen med hendes chef.

Klager blev samme dag ringet op af en ansat fra indklagede, som fortalte, at klager skulle betale for det fulde ophold. Da klager oplyste repræsentanten om støjgenerne lovede den ansatte at vende det med indklagede og vende tilbage med indklagedes bemærkninger.

Søndag den 7. juni 2015, blev klager ringet op af indklagede igen, der oplyste, at det var lykkedes indklagede at leje værelserne ud igen, og at Klager derfor alene skulle betale for én overnatning, samt for det mad, som klagers selskab havde spist.

Indklagede sendte herefter klager en regning på kr. 4.110,-, som klager betalte.

Klager kontaktede herefter indklagede og krævede en yderligere reduktion på 30 % af prisen, idet klager mente, at prisen var for høj i forhold til den ydelse, som klager havde modtaget.

Da indklagede afviste en yderligere reduktion, meddelte klager indklagede, at der ville blive fremsendt klage til Ankenævnet.

Herefter fremsendte klager sin klage til Ankenævnet.

Klager fremsatte krav om en kompensation på 30 % af prisen.

Indklagede henviste til virksomhedens hjemmeside, hvor gæster oplyses om, at der kan forekomme støjgener i forbindelse med selskaber hos indklagede samt, at selskaber alene må spille musik til kl. 02.00.

Indklagede afviste, at klager kunne have krav på yderligere kompensation, og havde henvist til, at parterne havde indgået en aftale om reduktion af prisen, således at klager ikke blev faktureret for de ydelser/overnatninger, som klager oprindeligt havde bestilt, idet Indklagede fik disse solgt til anden side. Indklagede afviste således, at klager havde krav på yderligere reduktion på 30 % af en pris, som blev aftalt mellem parterne, på baggrund af klagers klage til Indklagede og som indklagede tilbød som en mindelig afslutning af sagen.

Indklagede afviste, at der skulle ske yderligere kompensation.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Af indklagedes hjemmeside fremgår blandt andet følgende:

”Der kan forekomme støjgener i forbindelse med afholdelse af selskaber på badehotellet – vi beklager naturligvis dette! Vi vil gøre opmærksom på samme samt lægge ørepropper på Deres værelse.”

Ankenævnet lagde efter det fremkomne til grund, at indklagede ikke – som det var stillet i udsigt på hjemmesiden - gjorde klager opmærksom på, at der den weekend, hvor klager bookedede, ville være støj fra selskaber.

På denne baggrund fandt Nævnet, at klager burde have medhold.

Ankenævnet fandt, at den af klager krævede kompensation på 30 pct. af det betalte beløb på kr. 4.110,-, svarende til kr. 1.233,-, er rimelig i forhold til de gener, som klager var udsat for.

Afgørelse af 10. december 2015