

Ankenævnets journalnummer: 2014-0759 - Klage over hotelophold

Den 21. juni 2014 bestilte klager et hotelophold hos indklagede for perioden 26. juni – 29. juni 2014. Klager havde i klagen anført, at klager bestilte et ophold på et 3 stjernet hotel for at få en bedre seng end de, der fandtes på budgethoteller, hvor sengene var meget hårde og tynde.

Klager betalte den 26. juni 2014 kr. 2.597,- for hotelopholdet.

Klager havde ved bestilling været på hotellets hjemmeside. Ud fra billederne på hjemmesiden så det moderne og stort ud. Høje senge (box madras). Badeværelset i deres "gallery" så rent ud med badekar. Der var fyldige gardiner og rummeligt klædeskab. I beskrivelsen stod anført, at der var safetybox og at personalet talte dansk.

Værelset var ifølge klagers oplysninger dog højst 10 m² stort. Sengen var udstyret med en 10 cm. skummadras. Der var ingen safetybox. Væggene var af "pap", hvor alt fra andre gæster samt fra gaden kunne høres. Rullegardinet i værelset gik kun halvt ned og der var ingen gardiner. Kloakken på badeværelset var stoppet, badet var oven i toilettet, der var ingen bøjler i skabet til at hænge tøj på, der var ingen rengøring og der var beskidt på både værelse og badeværelse.

Efter en skuffende første nat, med ubehageligt meget larm fra både gade og andre værelser og ondt i ryggen, tjekkede klager ud kl. 08:00, den 27. juni 2014.

Klager gjorde ved afrejse det engelsksprogede personale opmærksom på, at værelset ikke levede op til billederne. Personalet oplyste, at billederne bare var marketing, og at det var hotellets suite, der var vist på billederne. Personalet oplyste, at de intet kunne gøre, og at klager kunne komme til at tale med ejeren 2 timer senere. Ejeren var, efter klagers oplysning, ubehagelig og aggressiv og råbte og talte ned til klager. Ejeren ville intet gøre for at bedre servicen og ville heller ikke refundere det for overnatningerne betalte beløb. Indklagede sagde direkte til klager, at det ikke ville være hotellet, men en bookingsite, der ville få pengene.

Herefter kontaktede klager den pågældende bookingsite der kontaktede hotelejeren. Efter 9 timer samt to opringninger til bookingsitet fik klager tilbagebetalt 1 nats rate fra indklagede.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 1.731,- svarende til prisen for 2 nætters ophold samt en (ikke nærmere specificeret) erstatning for 3 tabte feriedage, da klager endte med at være sengeliggende med ondt i ryggen, svie og smerte samt refusion af gebyr for overfart på Storebæltsbroen.

Indklagede havde ikke reageret på Ankenævnets henvendelser af henholdsvis 3. juli samt 31. juli 2014.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager delvis medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser. Ankenævnet lagde på den baggrund klagers forklaring til grund for afgørelsen.

Ankenævnet fandt, at standarden af det værelse, som klager benyttede, sammenholdt med de billeder og oplysninger, som fremgik af indklagedes hjemmeside, måtte anses for ikke at have levet op til klagers berettigede forventninger. Klager fik derfor medhold i, at værelset var mangelfuldt, og klager havde krav på tilbagebetaling af størstedelen af opholdet.

Klager betalte kr. 2.597,- for 3 overnatninger hos indklagede. Klager havde modtaget tilbagebetaling fra indklagede svarende til prisen for én overnatning, kr. 866,-.

Henset til de anførte mangler, som ikke ses bestridt af indklagede, fandt Ankenævnet, at klager alene burde betale en reduceret pris svarende til 50 pct. af prisen for den første nat, hvor klager faktisk overnattede på indklagedes hotel, samt skulle have tilbagetalt prisen for de to sidste nætter, hvor klager ikke benyttede indklagedes hotel.

Klager havde således samlet krav på en tilbagebetaling på kr. 2.164,-. Da klager allerede havde modtaget en tilbagebetaling svarende til prisen for en overnatning (kr. 866,-) havde klager således krav på yderligere tilbagebetaling på kr. $2.164 - 866 =$ kr. 1.298,-.

Afgørelse af 25. august 2014