

Ankenævnets Journal nr.: 2016-1061 – Klage over indkvartering

Klager bestilte telefonisk den 26. juli 2016 et ophold i en ferielejlighed hos indklagede i perioden fra den 5.9.2016 til den 18.9.2016. Klager var af den opfattelse, at hun ville få en hotellejlighed beliggende på indklagedes hotel, xxxxx Hotel xxxxx, ca. 350 meter fra indklagedes kro, hvor klager skulle indtage morgenmaden. Ifølge klager var det aftalt, at klagers veninde, som var indlagt på et nærliggende gigthospital kunne overnatte i ferielejligheden i weekenderne. Prisen for opholdet på i alt 13 nætter var aftalt til kr. 5.650,-.

Klager modtog en bekræftelse på bookingen, hvoraf det fremgår, at der er tale om bookning af en ferielejlighed. En nærmere beliggenhed er ikke specificeret. Af bekræftelsen fremgår det videre under overskriften "Vigtig info", at:

"Den xxxxx Kro's værelser er beliggende på Hotel xxxxx xxxxx, ca. 350 meter fra kroen"

Af indklagedes hjemmeside fremgår det, om indklagede udlejning af værelser og lejligheder, at:

"Den xxxxx Kros værelser ligger på Hotel xxxxx xxxxx, xxxxxvej 2, 350 meter fra Kroen.

OBS: Check-in og morgenmad på xxxxx Kro!

I alt råder vi over 6 dobbeltværelser og 4 ferielejligheder, hvoraf 2 lejligheder ligger på xxxxxgade. Alt i 5 min. gå afstand fra xxxxx Kro."

På ankomstdagen tjekkede klager ind ved 16.45-tiden og betalte her for hele opholdet. Klager fik forklaret vejen til sin lejlighed, men da klager skulle besøge sin veninde på det nærliggende gigthospital, ankom hun første sent om aftenen til den lejede lejlighed. Lejligheden var ifølge klager et anneks, som lå bagerst i en baghave, og der var ikke noget lys, således at klager kunne finde indgangsdøren. Lejligheden var en af de to ferielejligheder som ikke lå på Hotel xxxxx, men i et hus beliggende på den nærliggende xxxxxgade.

Klager følte sig ikke tryk i den pågældende lejlighed pga. beliggenheden i den mørke baghave, og var også af den opfattelse, at hun var blevet lovet en lejlighed på Hotel xxxxx. Klager klagede både den 6.9. og den 7.9. over lejlighedens beliggenhed, og hun gav udtryk for, at hun ønskede at tale med indklagedes ejer, hvilket ikke kunne lade sig gøre. Den 8.9. fik klager kontakt med en ansat hos indklagede, som ifølge klager oplyste, at der var to ledige lejligheder på Hotel xxxxx. Klager henvendte sig derfor på ny til indklagede og bad om at få en af disse lejligheder.

Dette kunne ikke lade sig gøre. I stedet fik klager tilbudt en lejlighed beliggende på førstesalen i huset på xxxxxgade (hvor annekslejligheden lå i haven bag dette hus).

Klager flyttede ind i denne lejlighed, men ifølge klager var der skimmelsvamp i lejligheden, og klager blev syg og måtte tage ekstra medicin. Klager fik nok og tjekkede lørdag den 10.9.2017 ud af lejligheden.

Klager klagede efterfølgende til indklagede og anførte, at klager ikke havde fået, hvad hun havde betalt for, og at klager ønskede et afslag.

Indklagede svarede klager, at klager havde fået en specialpris pga. de mange overnatninger, som hun havde booket. Normalprisen for overnatning i en af lejlighederne var fra kr. 800,-. Indklagede svarede klager, at da hun havde valgt at afbryde sit ophold før tid ændredes prisen til normalpris for overnatningerne. Indklagede tilbagebetalte herefter klager kr. 1.000,-, således at klager for de 5 overnatninger, inkl. morgenmad, betalte i alt kr. 4.650,-.

Da klager ikke var tilfreds hermed, indgav hun herefter en klage til ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager var af den opfattelse, at hun var blevet lovet en af de ferielejligheder, som var beliggende på Hotel xxxxx, hvor klager ved selvsyn havde konstateret, at der var to lejligheder ledige. Klager var derudover meget utilfreds med at det var meget vanskeligt, at få indklagedes ejer i tale.

Klager henviste til, at der på reservationsbekræftelsen står:

”Den xxxxx Kro’s værelser er beliggende på Hotel xxxxx xxxxx, ca. 350 meter fra kroen”

Klager var således af den opfattelse, at hun ville få en lejlighed på hotellet. Yderligere anførte klager, at det ikke var korrekt, når indklagede oplyste, at lejligheder på Hotel xxxxx ikke anvendes til længere ophold. Det fremgik således af indklagedes hjemmeside, at lejlighederne på Hotel xxxxx var ideelle til længere ophold.

Klager ønskede yderligere (ikke specificeret) afslag i prisen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at klager fik en særlig pris pga. af de mange bestilte overnatninger. En pris langt under listeprisen. Klager var ifølge indklagede ikke blevet lovet en lejlighed på Hotel xxxxx.

Indklagede bestred, at klager skulle være blevet lovet en lejlighed på Hotel xxxxx. Disse blev ikke brugt til længerevarende ophold. De blev primært brugt til dobbelt/enkeltværelser til kortere ophold.

Førstesalen og haveannekset i huset beliggende på xxxxxvej anvendtes begge til udlejning som ferielejligheder. Der var ikke tale om et mørkt og skummelt område, som anført af klager. Der var sat bevægelsescensurer op til tænding af lyset. Indklagede kunne ikke afvise, at der ved klagers ankomst var sprunget en pære. Indklagede oplyste, at der ikke var ledige lejligheder på Hotel xxxxx i den periode, hvor klager havde reserveret. De to lejligheder på Hotel xxxxx var begge fremtidigt udlejede.

Indklagede undrede sig i øvrigt over, hvem fra indklagedes personale, som skulle have oplyst, at der var ledige lejligheder på Hotel xxxxx, og mente, at det kun kan være rengøringspersonalet, som havde fremvist lejlighederne for klager, og rengøringspersonalet havde ikke kendskab til, om lejlighederne på det givne tidspunkt var ledige.

Indklagede anførte videre, at klager fik førstesals-lejligheden uden merbetaling. Denne lejlighed var således normalt kr. 500,- dyrere pr. nat end anneks-lejligheden.

Indklagede oplyste, at begge lejligheder på xxxxxvej normalt blev lejet ud med succes, og indklagede bestred, at der var skimmelsvamp i nogle af lejlighederne. Skaderne på de af klager vedlagte billeder, vedrørte misfarvninger fra en tidligere utæthed i taget. På tidspunktet for klagers ophold, var disse misfarvninger endnu ikke fjernet. Indklagede havde videre anført, at der kunne forekomme kondensvand ved vinduerne, hvis ikke der blev luftet tilstrækkeligt ud. Ellers var lejlighederne ifølge indklagede fint tørre.

Indklagede anførte, at den pris som klager fik, var en specialpris, som indklagede alene kunne tilbyde, da klager bookede 13 overnatninger. Da klager forlod indklagede efter kun 5 overnatninger, havde indklagede ikke mulighed for at fastholde denne specialpris, og på den baggrund fik klager alene refunderet kr. 1.000,-.

Indklagedes fremsatte krav om, at der ikke skulle ske yderligere afslag til klager.

Nævnets bemærkninger:

Klager fik delvis medhold.

Indklagede havde på sin hjemmeside beskrevet, at to af ferielejligheder ikke var på selve hotellet.

Efter indholdet i ordrebekræftelsen kunne Ankenævnet ikke lægge til grund, at klager havde anmodet om eller var tilsikret en beliggenhed på selve hotellet. Indklagedes hjemmeside indeholdt en beskrivelse af ferielejlighederne og en række billeder af disse.

På grundlag af klagers billeder af den ferielejlighed, hun fik tilbudt, sammenholdt med indklagedes billeder på sin hjemmeside fandt Ankenævnet, at indkvarteringen af klager var af en ringere vedligeholdelsesstandard, end hun med føje havde kunnet forvente. Nævnet fandt på denne baggrund og efter en samlet vurdering af standarden og antallet af overnatninger, at klager havde krav på et skønsmæssigt afslag på yderligere kr. 500,-, således at klager i alt modtager afslag på kr. 1.500,- for det afbrudte ophold.

Afgørelse af 20. juni 2017