

Ankenævnets sags.nr.: 2014-0238 - Klage over mangler ved weekendophold ved storm.

Klager havde bestilt et ophold hos indklagede fra torsdag den 5. december 2013 til lørdag den 7. december 2013. Det fremgik af reservationsbekræftelsen, at bestillingen vedrørte et dobbelt- eller 2 personers værelse, som "byder på kabel-tv, minibar og opholdsområde". Klager oplyste, at opholdet hos indklagede, var nøje udvalgt, da klager havde aflyst sin sommerferie pga. en diskusprolaps. Indklagedes hotel var udvalgt bl.a. pga. stedets swimmingpool/vandland og casino.

Fredag den 6. december 2013 blev klager og dennes hustru pga. stormvejr (Stormen "Bodil") og som følge af dermed forbundet strømsvigt og svigt vedr. hovedbygningens brandalarmeringssystem flyttet fra deres værelse i hotellets hovedbygning, hvor der var havudsigt, til et andet værelse i et nærliggende anneks uden havudsigt.

Også hotellets swimmingpool/vandland og casino blev den pågældende fredag som følge af strømsvigtet lukket.

Klager anførte, at casino og swimmingpool/vandland var lukket i mere 50 pct. af den tid, som klager og dennes hustru opholdt sig på hotellet samt at det værelse, som klager blev overflyttet til pga. bl.a. strømsvigt ikke havde samme standard, herunder havudsigt, som det værelse klager flyttede fra. Derudover var der ikke adgang til kabel tv på det pågældende værelse

Yderligere følte klager sig utryk ved personalets håndtering af situationen i forbindelse med serveringen af morgenmaden den 7. december 2013. Bl.a. har klager anført, at:

"Vi passerede glaspartiet til morgenmadsrestauranten og undrede os meget over at adskillige, op til en meter høje, krukker ikke var fjernet. Vi havde selv før vist rettidigt omhu hjemme på et anderledes begavet niveau. Vi spiste udmærket morgenmad ved glasgangen, men måtte konstatere at vandet var steget til en halv meter over yderste glaskant. Div. krukker bankede mod glasset af de høje bølger. Personalet virkede lidt ligeglade og ledelsen var ikke til stede. Vi kontaktede personalet flere gange og da yderste glaslag uundgåeligt var banket i stykker og vandet trængte ind, begyndte 2 panikslagne ansatte at udlægge duge. Vi blev meget venligt bedt om at fjerne os og sætte os mod nærmeste udgang. Ledelsen? sad fortsat i møde."

Da klager den 7. december 2014 checkede ud fra hotellet beklagede klager sig til den person, som stod for ud-checkningen, over de ovennævnte mangler ved opholdet. Den pågældende henviste til, at hotellets ledelse ville vende tilbage til klager vedr. de anførte mangler.

Da der fortsat i forbindelse med ud-checkningen var strømsvigt på hotellet pga. stormen, skete ud-checkningen manuelt, og klagers regning blev eftersendt til klager.

Regningen lød på 2 overnatninger af kr. 1.075,-, hvorfra indklagede havde fratrukket kr. 300,- (svarende til et afslag på 28 pct.) for den sidste af de to overnatninger, hvorefter den samlede regning lød på kr. 1.850,-.

Klager anførte, at den af indklagede ydede rabat ikke modsvarer den skuffelse, som klager oplevede, og klager indbetalte derfor alene kr. 1.000,- af den samlede regning på kr. 1.850,-.

Klager anførte, at indklagedes hotel også i 1999 blev ramt af den daværende decemberstorm med deraf følgende problemer med høj vandstand, og at hotellet burde have taget sine forholdsregler, f.eks. ved at dæmme op med sandsække.

Endelig anførte klager, at indklagede havde mulighed for at sikre sig mod denne slags begivenheder ved at forsikre sig, mens klager ikke havde denne mulighed.

Klager fremsatte krav om at få pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede bekræftede, at indklagedes virksomhed blev ramt af stormen "Bodil" og en efterfølgende stormflod. Stormen og stormfloden havde forårsaget store ødelæggelser og skader på indklagedes bygninger, svarende til cirka kr. 15 - 20 millioner.

Indklagede anførte, at det hele torsdagen den 5. december 2013 var muligt for hotellets gæster at benytte både swimmingpool og besøge hotellets casino.

Fredag den 6. december 2013 blev indklagedes hotel ramt af en stormflod, hvilket bl.a. medførte, at elektriciteten og dermed også brandalarmeringen blev sat ud af funktion i en stor del af hovedbygningen. Af sikkerhedsmæssige hensyn valgte indklagede derfor at flytte gæsterne til en tilstødende anneksbygning, hvor værelserne også er af 4 stjernet kvalitet. Af samme grund blev også casino og swimmingpool/vandland lukket.

I den anneksbygning fungerede brandalarmeringen fortsat. Desværre havde værelserne i denne anneksbygning ikke havudsigt, hvilket klager i udgangspunktet heller ikke havde reserveret eller betalt for. Klager var således den første nat blevet opgraderet til værelse med havudsigt uden ekstra beregning.

Indklagede anførte, at der ikke var tale om nogen evakuering i morgenmadsrestauranten, men da vandet begyndte at trænge ind (6/12-13) blev der lagt håndklæder foran dørene for at forhindre vandet i at trænge yderligere ind. Alle gæster fik serveret deres morgenmad både den 6. & 7. december 2014.

Indklagedes direktør anførte, at hun sammen med souschefen selv forestod check-ud lørdag den 7. december 2013, hvor den manglende elektricitet medførte, at indklagedes hotelsystem var ude af drift, hvorfor det ikke var muligt for indklagedes gæster at afregne for deres ophold. Hotellets direktør mindes ikke, at klager på det tidspunkt gjorde indklagede opmærksom på deres utilfredshed, og indklagede står meget undrende overfor, at klager, da indklagede fremsendte fakturaen forventede en 100 pct. compensation for deres ophold.

Grundet omstændighederne valgte indklagede at give 28 pct. rabat på prisen for den sidste overnatning, inden indklagede fremsendte regningen på opholdet.

Indklagedes hotel blev ramt af en lignende storm i 1999, og indklagede var af den opfattelse, at Stormrådet kunne bekræfte, at sandsække havde været nytteløse i dette tilfælde.

Indklagede fremsatte krav om, at klager ikke er berettiget til rabat udover de 28 pct. rabat på den sidste af de to overnatninger, som klager allerede havde fået.

Klager fik ikke medhold.

Nævnet lagde efter det fremkomne til grund, at stormen, der den 5. december 2013 ramte Danmark, var en helt ekstraordinær vejræssig situation, og at indklagede i situationen gjorde, hvad der var muligt for at afbøde de gener, som vejret forårsagede for gæsterne, herunder at ikke alle indklagedes faciliteter kunne anvendes under opholdet.

Indklagede havde efter det oplyste ydet klager en rabat svarende til 28 pct. af prisen på den sidste af de to overnatninger.

Henset til de særlige vejræssige omstændigheder og henset til at indklagede efter det fremkomne gjorde, hvad der var muligt for at afværge generne for stedets gæster, fandt Ankenævnet ikke, at klager har krav på yderligere kompensation.

Afgørelse af 23. april 2014