

Ankenævnets journal nr. 2012-0858 - Klage over ophold i ferielejlighed.

Klager havde købt 1 overnatning + entre til 2 forlystelsesparker (Randers Regnskov og Djurs Sommerland). Overnatningen var på et nærliggende feriecenter (indklagede).

Tilbuddet blev lavet via Djurs Sommerland's hjemmeside. Bestillingen blev foretaget 31. maj 2012 og prisen var 1.910 kr., som blev betalt via netbank. Klager fik desuden en ordrebekræftelse.

Overnatningen skulle foregå 9. juli 2012 til 10. juli 2012.

Klager mente ikke, at klager havde fået den ydelse, som klager havde bestilt/betalt for. Klager havde således ikke råderet over hele den bestilte ferielejlighed, og klager skulle dele bad med ejerne af stedet.

Klager henvendte sig efter opholdet 2 gange pr. mail til Visit Djursland, men fik intet svar. Den 23. juli 2012 ringede klager til Visit Djursland, hvor klager fik at vide, at hun selv skulle kontakte indklagede.

Ifølge oplysningerne fra indklagede, skulle den lejlighed, som klager havde lejet have 3 soverum med plads til henholdsvis 2-2-5 personer. Klager anførte, at klager alene havde adgang til ét soverum, nemlig det værelse, der havde plads til 5 personer. Klager skulle derfor sove i samme rum som hendes 2 sønner. Klager fik ikke oplyst, at der var adgang til de andre værelser, eller hvor disse værelser var.

Da klager ankom til indklagede fik hun at vide, at der var et værelse ved spisestuen, men at dette var lukket af. Klager fik ikke oplysning om, at der var endnu et værelse, der kunne gøres brug af.

Klager var heller ikke blevet oplyst om, at indklagede sov i værelset ved siden af badeværelset. For at få adgang til badeværelset, skulle klager igennem bryggerset, som indklagede også anvendte, da indgangen til deres værelse var igennem bryggerset. Klager følte derfor ikke, at hun havde særlig meget privatliv.

Desuden skulle klager dele bad med indklagede, hvilket ikke var oplyst nogen steder. Der stod angivet i informationen om lejligheden, at der var et nyt badeværelse med toilet, brusekabine og skabe.

Klager havde yderligere anført, at hun havde betalt 100 kr. mere for lejligheden, end det der var angivet ifølge feriecenterets prisliste. Ifølge denne skulle lejligheden koste kr. 350,- for én overnatning for 2 personer plus kr. 100,- pr. ekstra person. Herudover kr. 300,- for slutrengøring. Dvs. kr. 750,-, hvor klager betalte kr. 850,-.

Klager kunne desuden kun se DR1, selvom der stod der var TV og DVD.

Klager følte, at hun var blevet "talt ned til" og følte ikke, at hun kunne sige noget vedrørende pladsen, uden at det ville være ubehageligt, at være der. Derfor klagede klager ikke overfor indklagede under opholdet. Desuden var klager bange for, ikke at have et sted at overnatte.

For så vidt angik indklagedes bemærkning om klagers hilsen i gæstebogen, var det ment ret ironisk, men blev skrevet, da den ene af hendes sønner gerne ville skrive en hilsen, da han havde hygget sig med at være på sommertur.

Vedrørende indklagedes bemærkning om rengøringen, havde klager anført, at det ikke var korrekt, at klager ikke havde gjort rent efter sig. Klager havde tørret bordene af og pakket dyner og puder på plads. Servicet var sat i opvaskemaskinen, hvilket blev gjort efter indklagedes angivelse. Klager og dennes børn tog skoene af, når de gik ind i lejligheden, derfor var lejligheden ikke beskidt.

For så vidt angik indklagedes kommentar om, at klager tidligere havde reserveret – og efterfølgende afbestilt - et hotel gennem DTF Travel, hvor hun er medlem, var dette korrekt. Klager vidste dog ikke, hvor indklagede fik oplysningerne fra og afviste, at der var et mønster. Klager havde reserveret 2 overnatninger, men kunne ikke få passet sin hund i 3 dage, derfor måtte klager lave sin reservation om.

Det var korrekt, som anført af indklagede, at klager ikke havde nogen afbestillingsforsikring, og derfor måtte betale for annullering af reservationen, men klager afviste at have klaget over dette.

Klager fremsatte krav om kompensation - Pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede havde anført, at det var et privat udlejningssted, som ikke var medlem af HORESTA eller nogen anden lignende organisation.

Der udlejes 2 ferielejligheder, der er tilknyttet Djurspakken, hvor igennem klager havde reserveret sin ferielejlighed: Én til 6 personer og én til 8 personer. Lejlighederne betegnes P6 og P8. Der betales en enhedspris på kr. 850,- pr. døgn for lejligheden til 8 personer, uanset hvor mange personer, der er i lejligheden.

Lejligheden til 8 personer var den eneste, der var ledig, da klager lavede sin booking, derfor var klagers pris kr. 850,-. Indklagede havde lukket døren ind til de 2 værelser, da indklagede kunne se på bookingen, at det var 2 mindre børn klager havde med.

Indklagede ville derfor lade det være op til klager selv at beslutte, om denne ville benytte alle 3 værelser. Da klager ikke nævnte noget, gik indklagede ud fra, at klager ikke ville anvende de 2 sidste værelser. Før klager ankom til indklagede, havde der boet 2 familier på 10 personer og efter klager, havde der boet en familie på 8 personer. Indklagede havde således anført, at alle værelser hele tiden havde været en fast del af lejligheden.

Det ene af værelserne havde 2 store vinduer, der er blændet af, derudover var der persienner for, således at der ikke kunne ses ind i soveværelset.

Indklagede havde vedrørende badeværelset anført, at det var korrekt, at indklagede havde nogle ting i et par af skabene. Indklagede havde anført, at denne for det meste anvendte faciliteterne på campingområdet i dagtimerne, hvilket indklagede også plejede at fortælle deres gæster, og at det først og fremmest var gæsternes badeværelse.

Indklagede påpegede, at klager ikke nævnte noget under opholdet, hvilket der var rig mulighed for. Klager havde desuden skrevet en hilsen i indklagedes gæstebog, hvor klager skrev, at de havde haft en hyggelig overnatning, og at det næsten føltes som derhjemme. Indklagedes opfattelse var derfor, at klager havde været tilfreds med lejligheden.

Indklagede påpegede, at der var mulighed for at tilkøbe rengøring, hvilket klager ikke havde gjort, men klager havde heller ikke gjort rent, da denne forlod lejligheden, hvilket indklagede ikke opkrævede ekstra for.

Indklagede havde, for så vidt angik klagers bemærkning om, at der kun kunne ses DR1 anført, at der i materialet om ferielejlighederne stod angivet, at der er TV og DVD, men ikke hvilke kanaler, der var adgang til.

Indklagede havde, for så vidt angik klagers bemærkninger om prisen på ferielejligheden, anført at hvis lejligheden blev booket direkte hos indklagede, var prisen: kr. 400,- + kr. 100,- per ekstra person og ikke kr. 350,- + kr. 100,- per ekstra person, som klager havde anført. Det var hermed kun, hvis der blev booket direkte, at prisen varierede efter hvor mange personer, der var i lejligheden. Der ville dog ikke være mulighed for at booke billetter til forlystelsesparkerne.

Indklagede mente ikke, at det var korrekt, at indklagede sov i et af de rum, som klager skulle have haft adgang til. Indklagedes værelse lå separat fra lejligheden overfor badeværelset med adgang fra bryggerset. Gæsterne havde fuld råderet over badeværelset, da indklagede anvendte badeværelset et andet sted, dog var der grundet pladmangel beslaglagt 3 ud af 6 skabe på badeværelset. Hvilket klager også var blevet informeret om.

Indklagede var uforstående overfor klagers bemærkning om, at klager var bange for ikke at have et sted at overnatte, da indklagede altid sagde til gæsterne, at de var velkommen til at komme til dem, hvis de havde noget, som de ville spørge om. Indklagede havde desuden anført, at indklagede havde mange tilfredse gæster om sommeren, som var meget glade for at bo hos indklagede og derfor kom igen. Stedet var kendt for venlighed og imødekommenhed. Derfor var indklagede yderst overrasket over denne klage.

Indklagede havde anført, at de under sagen havde fået kendskab til, at klager tidligere havde reserveret et hotel, inden klager lejede en ferielejlighed hos indklagede. Klager var ikke tilfreds og derfor forlangte klager pengene tilbage, men da klager ikke havde tegnet en afbestillingsforsikring, fik hun ikke medhold i klagen. Indklagede var derfor af den opfattelse, at der med denne sag muligvis tegnede sig et mønster.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav ikke blev imødekommet.

Nævnet fandt, at det var ubestridt, at klager natten mellem den 9. og 10. juli 2012 overnattede i indklagedes ferielejlighed, at indklagede i den forbindelse havde lukket af ind til de to af soveværelserne, og at badeværelset i ferielejligheden i et vist mindre omfang tillige benyttedes af indklagede.

Nævnet lagde til grund, at klager under opholdet fik det indtryk, at hun alene kunne benytte det ene af de i alt tre soveværelser, og at hun følte sig generet af, at hun skulle dele badeværelse med indklagede.

Efter en samlet vurdering fandt Nævnet på baggrund af det ovenfor anførte, at klager havde krav på en godtgørelse på kr. 170,- svarende til 20 pct. af den samlede betaling for overnatningen på kr. 850,-.

Da klager delvis fik medhold i sin klage, skal indklagede refundere klager gebyret for sagens behandling ved Ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.