

Ankenævnets j.nr. 2012-1044 – Klage over wellnessophold.

Klager bestilte den 23. juli 2012 et spa og wellnessophold til den 30. – 31. juli 2012 hos indklagede. Ved reservationen bestilte klager tid til massage, samt forsøgte at bestille en tid til pedicure.

Reservationen skete pr. telefon. Den 26. juli 2012 bekræftede indklagede bestillingen.

Ved reservationen blev prisen for opholdet ikke aftalt, men ifølge indklagedes hjemmeside, kostede opholdet kr. 799,- pr. person, i alt kr. 1.598,- for to personer. Klager havde ikke betalt for opholdet.

Klager klagede til indklagede efter at have opholdt sig på hotellet ca. én time, og forlod straks hotellet efter klagen. Ved afgang fra hotellet blev hotellets ejer tilkaldt.

Under klagers ophold hos indklagede brugte klager det meste af tiden på at få spabadene til at virke, jf. nedenfor. Klager benyttede kun værelset til at stille sine tasker og hente to håndklæder.

Klager var utilfreds med følgende:

1. Ingen af de tre spabade virkede. To af spabadene forsøgte klager at få til at fungere uden held. Det sidste spabad stod i et mørkt hjørne af bruserummet, og klager forsøgte ikke at bruge dette bad, da et andet par fortalte dem, at der ikke var varmt vand i badet. Ligeledes var der ingen instruktion til benyttelsen af spabadene. Klager forsøgte ligeledes at spørge en af hotellets medarbejdere om hjælp. Denne person kendte dog ikke til spabadene, men tilbød at gå op i receptionen for klager, da klager havde badetøj på. Denne medarbejder kom tilbage med beskeden om, at spabadene var defekte.
2. At der var selvbetjening i spa og wellness-afdelingen, hvilket ikke var oplyst på hjemmesiden.
3. At hotellets direktør benægtede, at spabadene ikke virkede. Da klager overfor indklagedes direktør fremsatte ønske om, at de sammen gik ned til spabadene for sammen at se, om de var defekte, blev dette afvist af direktøren.
4. At spa og wellnessopholdet – som følge af defekterne i spa-afdelingen - blev ændret til en overnatning med buffet, hvilket ikke var det, klager havde bestilt.
5. At klager først fik svar på, om de kunne få pedicure, da de var mødt frem, selvom indklagede havde lovet at vende tilbage med et svar inden ankomst.
6. At indklagede krævede, at klager betalte for opholdet, selvom klager forlod hotellet efter én time – ved 15-tiden samme dag, som man var ankommet. Klager benyttede sig dermed ikke af aftenbuffeten og morgenmaden, samt massagen. Klager oplyste samtidig, at der ikke var fuld belægning på hotellet.

Klager afviste at have benyttet sig af massagen, som påstået af indklagede. Samtidig havde klager først reserveret tid til massage den 31. juli 2012.

Som nævnt ovenfor havde klager ikke betalt for opholdet. Klager modtog derfor den 12. september 2012 en rykker fra Gothia Finans om betaling af det fulde krav. Klager kontaktede Gothia Finans, der ville kontakte indklagede og lovede at sætte rykkerstop på sagen.

Ugen efter modtog klager anden rykker fra Gothia Finans. Klager kontaktede igen Gothia Finans, der oplyste, at indklagede havde oplyst, at klager havde benyttet sig af hele opholdet. Gothia Finans oplyste, at klager ville blive kontaktet af indklagede. Klager blev dog ikke kontaktet af indklagede.

Klager klagede til indklagede 2. august og fik svar den 4. august 3.

Klager fremsatte krav om ikke at skulle betale for opholdet. Klager ville dog gerne betale for brug af to håndklæder.

Indklagede afviste klagers påstande, da værelset var taget i brug og der blev gjort brug af massage.

Indklagede oplyste, at opholdet indeholdt 30 minutters massage, middag, overnatning og morgenmad. Adgangen til wellnessfaciliteter indeholdt 3 spabade, 2 saunaer, dampbad, swimmingpool, fitnessområde, koldt vandskar, varmt vandskar samt diverse afslapningsområder.

Indklagede oplyste, at klager var flyttet ind på værelserne. Yderligere fremgik det af indklagedes systemer, at der var booket tid til massage, hvorfor det forudsætningsvis måtte antages, at klager havde gjort brug heraf. Dog havde dette ikke kunnet siges med sikkerhed.

Indklagede oplyste, at klager ikke havde kunnet annullere et ophold uden betaling, fordi spabadene ikke virkede på det pågældende tidspunkt, da der også var inkluderet overnatning, mad og diverse faciliteter i wellness-opholdet. Indklagede oplyste videre, at spabadene virkede senere på dagen. Problemet skyldtes, at alt varmt vand var lukket i én time på hotellet pga. en defekt.

I forhold til pedicure havde indklagede fundet en afløser til den 31. juli 2012. Samtidig var klager orienteret om dette inden ankomsten.

Indklagede oplyste, at det ikke havde betydning for sagen, om hotellet var fuldt belagt. Indklagede afviste derfor, at klager havde kunnet annullere opholdet efter én time af opholdet.

Indklagede oplyste videre, at klager var orienteret om, at hun skulle betale for opholdet, da klager havde taget værelset i brug og fået massage.

Indklagede oplyste, at spa og wellness-området var baseret på en høj grad af selvbetjening, hvilket også fremgik af indklagedes hjemmeside og informationsmapper på værelserne.

Indklagede afviste, at der ikke var instruktioner på hver facilitet.

Vedr. klagers kommentar om Gothia Finans, oplyste indklagede, at Gothia Finans er bedt om at indlede inkasso mod klager.

Indklagede kræver betaling for opholdet.

Nævnet lagde til grund, at en væsentlig forudsætning for klagers bestilling af opholdet hos indklagede, netop var adgangen til at benytte indklagedes spa- og wellnessfaciliteter. Nævnet anså det for ubestridt, at de pågældende spa- og wellnessfaciliteter ikke fungerede på det tidspunkt, hvor klager ønskede at benytte dem.

Da anvendelsen af indklagedes spa- og wellnessfaciliteter var af afgørende betydning for klager, da disse faciliteter ikke var til rådighed for klager, og da klager, som rettede henvendelse til indklagede, ikke fik oplyst, at det skyldtes en kortvarig aflukning af det varme vand, fandt Nævnet, at klager var berettiget til at afbryde sit ophold uden at betale for dette.

Afgørelse af 10. december 2012