

Ankenævnets journal nr.: 2015-0629 - Mangler ved hotelophold

Klager bestilte gennem indklagede 5 overnatninger for 2 personer på Hotel Mayfair i Dubai i perioden 5. februar 2015 til 10. februar 2015 til en samlet pris af dkr. 3.738,50,-. Bookingen vedrørte et ikke ryger-værelse, og bestillingen var foretaget som en non refundable booking, dvs. at klager ikke kunne få pengene retur ved afbestilling.

Da klager ankom den 6. februar 2015 tidligt om morgenen oplyste hotellet, at der ikke var noget ikke ryger-værelse til klager, uanset at bestillingen lød på et ikke ryger-værelse. På grund af det meget tidlige tidspunkt og på baggrund af den lange rejse fra Danmark valgte klager alligevel at checke ind på værelset.

Klager oplyste, at værelset lugtede kraftigt af røg. Da klager ville benytte sengen og løftede tæppet for at lægge sig i sengen var der en stor gul plet på lagnet. Derudover var badeværelset beskidt og håndklæderne lugtede.

Klager henvendte sig herefter i hotellets reception og klagede over de nævnte forhold. Hotellet oplyste, at man den næste dag ville forsøge at gøre det godt igen. Klager var imidlertid ikke tilfreds med denne melding og valgte derfor at forlade hotellet med taxi kl. 06.30 om morgenen. Klager fandt et andet hotel, men her kunne klager dog kun opholde sig en enkelt nat. Klager søgte herefter på internettet efter et andet hotel, som klager kunne bo på under sit ophold i Dubai.

Udbuddet var imidlertid begrænset og på grund af det sene tidspunkt for bestillingen var det tilbageværende udbud også relativt dyrt. Klager valgte herefter at booke et hotel uden morgenmad til resten af klagers ophold.

Næste dag vendte klager tilbage til Hotel Mayfair, hvor klager fik lejlighed til at tale med stedets Reservation Manager. Klager fremsatte overfor hotellets Reservation Manager krav om at få sine penge for opholdet på Hotel Mayfair retur. Stedets Reservation Manager henviste klager til at kontakte indklagede herom.

Efter hjemkosten kontaktede klager indklagede med krav om få refunderet en række ekstra omkostninger, som klager havde haft pga. af, at han ikke havde fået stillet det værelse til rådighed, som han havde booket, nemlig et ikke ryger værelse samt det forhold at lagnet var plettet mv.

På baggrund af parternes mail-korrespondance modtog klager, som kompensation fra indklagede refusion for 4 af de 5 nætter på Hotel Mayfair svarende til kr. 3.110,24,-.

Klager var imidlertid ikke tilfreds hermed og ønskede yderligere kompensation/erstatning, jf. opgørelsen nedenfor.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at klager burde have kontaktet Hotel Mayfair med sit ønske om et ikke ryger-værelse, anførte klager, at det ikke var normalt, at man skulle kontakte et hotel om et så almindeligt ønske. Kun hvor man havde helt specielle ønsker, kunne det være relevant at kontakte hotellet selv.

For så vidt angik indklagedes bemærkning om, at klager burde have kontaktet indklagede ved ankomsten var det klagers opfattelse, at det ikke var rimeligt, at klager ved sin ankomst kl. 04.00 om morgenen skulle kontakte indklagede, da klager forventeligt kun var interesseret i at komme til at sove.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klager valgte at indlogere sig på et dyrere 5 stjernet hotel anførte klager, at klager alene forlod Hotel Mayfair, fordi de ikke kunne tilbyde et andet værelse, og at det på det tidspunkt var svært at finde alternativ hotelindkvartering i Dubai, da der i de pågældende dage blev afholdt en festival.

Klager havde opgjort sit krav således:

Udgifter:

Ophold, Hotel Sky Light, 1 nat	kr. 837,08
Ophold, Hotel Regis Park	kr. 6.309,00
Taxaudgift	kr. 144,00
Taxaudgift	kr. 158,00
Ødelagt ferie dag til værdi	kr. 1.000,00
Udgifter i alt	<u>kr. 8.448,00</u>
Modtaget fra indklagede	kr. 3.110,24
Ønsket erstatning	<u>kr. 5.338,00</u>

Indklagede oplyste, at man udover de allerede udbetalte kr. 3.110,-, havde valgt at betale klager yderligere kr. 158,- til dækning af taxa samt yderligere kr. 620,80, som kompensation for den ene nat, som klager ikke hidtil havde fået refunderet for Hotel Mayfair.

Indklagede anmodede Ankenævnet om, at disse beløb blev fratrukket i de beløb, som klager havde gjort gældende.

Indklagede oplyste, at når en gæst booker et værelse gennem indklagedes hjemmeside, kunne gæsten, efter at have valgt, som i dette tilfælde et "Deluxe-værelse med dobbeltseng", med en anmodning om at gæsten eksempelvis *ønsker* et ikke ryger-værelse. Indklagede garanterede imidlertid ikke, at man altid kunne imødekomme gæstens ønsker. Indklagede henviste i den forbindelse til indklagedes "Regler og begrænsninger", som gæsten bekræftede at have læst, inden bestillingen gennemførtes, heraf fremgik det, at det alene var værelsestypen (Deluxe-værelse med dobbeltseng) der var garanteret og ikke klagerens særlige ønsker/anmodninger.

Gæsten blev også flere gange under bestillingsprocessen gjort opmærksom på, at gæsten selv skulle rette henvendelse for så vidt angår sådanne særlige anmodninger/ønsker for at få bekræftet om sådanne anmodninger/ønsker kunne imødekommes af hotellet. Dette gjorde klager ikke, hvilket kunne være forklaringen på, at der ikke var et ikke ryger-værelse til klager ved ankomsten.

Klager valgte at forlade Hotel Mayfair uden forinden at kontakte indklagede. Herved fik indklagede ikke mulighed for at hjælpe klager med at løse klagers situation. Hvis klager havde kontaktet indklagede ville indklagede have bistået klager med at finde alternative overnatningsmuligheder.

Afslutningsvis anførte indklagede, at indklagede havde refunderet klager alle klagers omkostninger vedr. Hotel Mayfair samt hans taxaudgifter, Hvis klager tilkendtes yderligere kompensation i overensstemmelse med det, som han havde gjort gældende, ville klager få dækket alle hans udgifter til logi i Dubai under sin ferie og reelt ikke have betalt noget for sit ophold.

Klager valgte som alternativ til Hotel Mayfair at indlogere sig på et dyrere 5 stjernede hotel, som ikke kunne sammenlignes med det 3 stjernede Hotel Mayfair.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at klager havde fået refunderet samtlige omkostninger for det oprindeligt købte ophold samt udgiften til taxa.

Ankenævnet fandt ikke, at klager havde krav på yderligere kompensation.

Ankenævnet lagde vægt på, at klager kort efter ankomsten selv valgte at finde et andet hotel. Det var Ankenævnets opfattelse, at klager burde have kontaktet indklagede den efterfølgende dag med henblik på, at indklagede kunne hjælpe klager med at finde et andet hotel.

Dette skete ikke, og herved afskar klager indklagede fra at hjælpe klager til at finde et erstatningshotel.

På denne baggrund fandt Ankenævnet ikke, at klager havde krav på at få godtgjort den ønskede difference.

Afgørelse af 1. oktober 2015