

Ankenævnets sagsnr: 2013-0900 - Mangler ved hotelophold.

Klager havde i perioden fra den 15.-17. oktober 2012 booket et selvforplejningsophold hos Indklagede.

Om morgenen den 16. oktober d.å. fik Indklagede imidlertid, som følge af en vandskade, problemer med varmen samt det varme vand på hotellet. Indklagede tilkaldte håndværkere i et forsøg på at få repareret installationerne straks. Det betød, at der ikke var varmt vand til opvask eller bad, samt at heller ikke swimmingpoolen ifølge Klager var tilstrækkelig opvarmet. Swimmingpoolen blev i øvrigt under Klagers ophold lukket pga. et barns opkast.

I den resterende periode af Klagers ophold, var der således hverken adgang til varme eller varmt vand.

Ved afrejse fra hotellet gjorde Klager gældende, at Klager ikke ville betale den fulde pris kr. 1790,00 for det bookede hotelophold, men alene ønskede at betale det forudbetalte depositum på kr. 750,00.

Der manglede ved afrejse at blive betalt et beløb på (kr. 1790,00-750,00) kr. 1040,00.

Indklagede tilbød indledningsvist et nedslag i prisen på 10 % af den fulde pris. Dette fandt Klager imidlertid ikke tilfredsstillende, hvorefter Indklagede i stedet tilbød et nedslag i prisen på 20 % af den fulde pris. Dette tilbud accepterede Klager dog heller ikke. Klager valgte i stedet at forlade hotellet uden at afregne det skyldige restbeløb på (kr. 1040,00-20 %) kr. 682,00.

Indklagede har efterfølgende forsøgt at inddrive det skyldige restbeløb via rykkerskrivelser og sidenhen ved indgivelse af betalingspåkrav.

I forbindelse med inddrivelsen er der påløbet yderligere omkostninger til det skyldige beløb på (3 rykkergebyrer á kr. 100,00 og faktureringsgebyr af kr.125,00) kr. 425,00.

Klager gjorde ved Fogedretten i Sønderborg indsigelse mod Indklagedes krav under henvisning til manglende vand og varme under opholdet. Fogedretten henviste den 25. juni 2013 sagen til fortsat retssagsbehandling i civilretten på grundlag af betalingspåkravet.

Den 27. august 2013 blev sagen på et forberedende retsmøde, efter anmodning fra klager (sagsøgte), henvist til Ankenævnets behandling.

Klager gjorde i sin klage gældende, at:

- Der under opholdet manglede varmt vand.
- Der under opholdet manglede varme.
- Vandet i swimmingpoolen var koldt.
- Swimmingpoolen under opholdet blev lukket som følge af, at en gæst havde kastet op i poolen.
- Klager, som følge af den manglende varme, ikke havde lyst til at benytte sig af de wellness-faciliteter, som Indklagede kunne tilbyde.

- Klager, som følgende af det manglende varme vand, måtte vaske op i koldt/lunkent vand.
- Klager ikke blev informeret af Indklagede under opholdet, men selv måtte opsøge information i Indklagedes reception.
- Indklagede ikke forsøgte at udbedre problemerne.

Desuden anførte Klager, at Klager ved telefonsamtale med Indklagedes direktør tilbød at betale for 50 % af opholdet eller at betale det fulde beløb mod at modtage et gavekort på et nyt ophold. Indklagedes direktør fastholdt imidlertid det allerede ydede nedslag i prisen på 20 %.

Klager havde til støtte for sin påstand i forbindelse med sagens behandling ved retten vedlagt klager over samme forhold fra andre af Indklagedes gæster, som opholdt sig hos indklagede den samme weekend som klager.

Klager fremsatte krav om, at få pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede anførte, at:

- Klager var rejst fra hotellet uden at betale sin regning, idet det var Klagers opfattelse, at Klager som følge af manglende varme og varmt vand ikke skulle betale.
- Vandet på intet tidspunkt under opholdet var koldt, men blot lunkent.
- Swimmingpoolen altid har og havde en standardtemperatur på 26 grader, og at dette er standardtemperaturen i svømmehaller. Imidlertid var der et barn, der den 16. oktober 2012 ca. kl. 18.00 kastede op i poolen, hvorfor poolen måtte lukkes i en periode, således at vandet kunne blive rensat og skiftet ud. Indklagede kunne på denne baggrund ikke afvise, at vandet derefter havde haft en lavere temperatur i en periode.
- Indklagede gjorde, hvad de kunne for at få varmen og det varme vand til at virke igen.
- Klager havde varmt vand og varme under halvdelen af sit ophold, hvilket klager tidligere også har anført i en e-mail til Indklagede.
- Klager havde accepteret Indklagedes betingelser for annullering af opholdet, da Klager indbetalte sit depositum. Reservationsbetingelserne fremgår af reservationsbekræftelsen af 24. august 2012, som blev tilsendt til Klager.
- Indklagede for at imødekomme Klager indledningsvist tilbød et nedslag i prisen på 10 % og sidenhen 20 %.

Indklagede fremsatte krav om, at Klager skulle betale for sit ophold samt for de omkostninger, som Indklagede havde haft i forbindelse med inddrivelse af beløbet.

Ankenævnet lagde til grund, at klagers ophold led af flere væsentlige mangler, herunder, at der under en del af klagers ophold ikke var adgang til varme og varmt vand, samt at stedets swimmingpool under en del af klagers ophold måtte lukkes.

Indklagede havde erkendt disse mangler og havde tilbudt klager et afslag svarende til 20 pct. af opholdets samlede pris.

Ankenævnet gav på denne baggrund klager medhold i klagen.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Et enigt Ankenævn lagde til grund, at de nævnte væsentlige mangler kunne begrunde et afslag svarende til 1/3 (33 pct.) af prisen for opholdet, dvs. et afslag på kr. $0,33 \times 1.790 =$ kr. 591,-.

Da klager alene havde betalt det aftalte depositum kr. 750,- og havde tilbageholdt den resterende del af det aftalte samlede beløb på kr. 1.790,-, svarende til kr. 1.040,-, skulle klager til indklagede betale differencen mellem dette beløb (kr. 1.040,-) og afslagsbeløbet (kr. 591,-), dvs. kr. 449,-. Herfra fratrækkes det af klager indbetalte klagegebyr på kr. 150,-.

Afgørelse af 20. februar 2014