

**Ankenævnets journal nr.: 2015-0724 - Støjgener i forbindelse med overnatning hos indklagede**

Sagen omhandler 3 forhold:

- 1) støj på værelset,
- 2) manglende udlevering af et tæppe samt
- 3) kalk i den ene af 2 håndvaske.

I forbindelse med overnatning hos indklagede oplevede klager støjgener, der beskrives som brummelyde fra el-installationen EnergySaver, hvor man aktiverer strømmen via sit værelseskort.

Klager oplyste, at servicepersonale, fra indklagede, blev tilkaldt, og at dette personale konstaterede, at der faktisk var tale om en irriterende brummen fra elinstallationen. Det pågældende personale forespurgte på den baggrund receptionen, om der kunne anvises et andet værelse. Dette var imidlertid ikke muligt. Klager fik i stedet det råd, at klager kunne fjerne kortet fra holderen, hvilket klager ikke ønskede, da klager i så fald ville skulle famle sig frem til toilettet om natten.

Klager oplevede desuden, at receptionen ikke kunne udlevere et tæppe, da dynen ifølge klager var for varm. Receptionen oplyste, at man ikke havde tæpper. Klager fik imidlertid den næste dag udleveret et tæppe af rengøringspersonalet, som, ifølge klager, oplyste, at man havde udleveret tæpper til flere gæster, som fandt, at dynen var for varm.

Klagers ene vask af to var herudover udsat for kalk, så vandet kun kunne løbe i en tynd stråle. Receptionen henstillede til, at klager i stedet benyttede sig af den anden vask på værelset, men sendte alligevel en servicemand til værelset efter, at klager havde insisteret.

Overnatningerne kostede samlet kr. 696,- som udgjorde differencen mellem enkeltværelse og dobbeltværelse, da klager havde medbragt en overnattende gæst.

Klager fremsatte krav om et forholdsmæssigt afslag.

Indklagede oplyste, at klager deltog i et møde i en landsforening i weekenden den 29 - 31. maj 2015.

Klager og dennes gæst blev indlogeret på værelse nr. x, men da klager og dennes gæst fandt dette værelse (25 kvm.) for lille, blev de i stedet installeret på et andet og større værelse af bedre standard.

Under sit ophold klagede klager til indklagedes reception over en brummelyd i værelset. receptionen sendte en tekniker op til klagers værelse, og denne tekniker konstaterede, at den pågældende lyd var en svag aktiv lyd i den såkaldte EnergySaver, hvori nøglekortet placeres.

Da indklagede var fuldt booket kunne man ikke tilbyde klager et andet værelse. I stedet opfordrede man klager til at tage nøglekortet op af holderen, hvorved brummelyden ville forsvinde. Yderligere tilbød indklagede, at klager kunne få et sæt ørepropper, noget som indklagede tilbød til særligt lydfølsomme gæster.

Indklagede anførte, for så vidt angik klagers bemærkning om, at klager ikke ønskede at tage nøglekortet op pga. et evt. toiletbesøg om natten, så kunne lyset i værelsets gangareal også uden nøglekortet i holderen aktiveres. Herefter kunne man så komme kortet i holderen for at aktivere lyset på selve badeværelset.

Indklagede testede efterfølgende (efter klagers ophold) værelset og kunne i en testperiode på 10 minutter kun registrere en svag brummen som fornemmedes meget svag og som ikke efter indklagedes opfattelse kunne betegnes som generende for normal søvn.

Indklagede gjorde gældende, at der ikke skulle ske afslag til klager.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt, at de af klager anførte mangler måtte betegnes som bagatelagtige. Derudover fandt Ankenævnet, at indklagede havde forsøgt at afhjælpe manglerne ved at instruere klager i at fjerne nøglekortet fra nøglekortsholderen og ved at tilbyde klager et sæt ørepropper.

Afgørelse af 1. oktober 2015