

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0028 - Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klagerne, som indgik i et selskab på i alt 8 personer, havde købt et ophold med overnatning og bespisning hos indklagede fra den 24.12.2018 til den 26.12.2018. Indklagede driver en række hoteller på slotte i Danmark. Opholdet kostede kr. 2.498,- pr. person. I forbindelse med opholdet havde klagerne på forhånd modtaget et program for opholdet hos indklagede for de pågældende dage samt en vinliste.

Det fremgik bl.a. af programmet, at der ville blive serveret en brunch om morgenen den 25.12.2018 og en Brunchbuffet om morgenen den 26.12.2018 fra kl. 09.00 til kl. 11.00.

Klager anførte en række mangler ved opholdet, herunder bl.a. dårlig Wi-Fi-forbindelse, manglende batterier i fjernbetjening, et lidet professionelt personale, som ikke vidste meget om vinene. Dette var dog mindre forhold, som klagerne under normale omstændigheder ville have set bort fra.

Klagernes primære klagepunkt vedrørte serveringen af brunch om morgenen den 26. dec. 2018.

Ifølge klager vågnede klagerne den 26. dec. 2018 op til et aflåst hotel, hvor der ikke var noget personale, og hvor der ikke var serveret den lovede brunch. Klagerne tog herefter kontakt til personalet på et andet hotel ejet af indklagede, som lovede at undersøge sagen og vende tilbage. Dette skete ifølge klagerne kl. ca. 09.40, hvor klagerne blev oplyst om, at man ville sende en morgenmads-dame. 2 af klagerne forlod indklagede kl. 10.00, da de havde aftaler andetsteds, mens den sidste af klagerne blev og ifølge denne ankom den lovede dame, som skulle anrette morgenmaden/brunchen kl. ca. 10.30.

Efter opholdet tog klagerne kontakt til indklagede omkring den/de ovennævnte mangler og gav udtryk for, at de mente at have krav på en kompensation, som efter klagernes opfattelse passende kunne ansættes til kr. 500,- pr. person. Indklagede tilbød klagerne et afslag på kr. 100,- pr. person samt gavekort til en brunch på et andet af klagers hoteller, som lå forskellige steder i Danmark.

Klagerne var ikke tilfredse med dette kompensationstilbud og indgav herefter klager til Ankenævnet.

2 af klagerne havde tilbageholdt en mindre del af betalingen, mens den sidste af klagerne havde tilbageholdt hele betalingen.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor. Klager var utilfreds med at de vågnede op til et tomt hotel den 26. dec. 2018 og at der ikke, som lovet, var serveret brunch kl. 09.00 samt, at klager af egen kraft måtte kontakte personalet for at gøre opmærksom herpå.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at klager skulle have klaget på stedet anførte klagerne, at der ikke var nogen på stedet, som der kunne klages til, og at man derfor tog kontakt til personalet på et andet af indklagedes hoteller.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om afregningen, anførte klager, at der på hotellet ikke var nogen, som der kunne afregnes med. Den tilbageholdte resterende sum var alene tilbageholdt, fordi klager fandt, at den tilbudte kompensation på kr. 100,- var for lidt.

Klager pointerede – i forhold til indklagedes bemærkninger - at klagen alene gik på manglende personale og servering af brunch og ikke på de af indklagede øvrige nævnte forhold vedr. Wi-Fi mv.

Klager kunne ikke genkende, at yderdøren skulle være åben. Klagerne måtte finde en branddør for at komme ud, og via denne, komme ind i receptionen, da var klokken godt 09.00.

Klager fastholdt, at der var udbudt brunch fra kl. 09.00 til kl. 11.00, og ikke, som af indklagede anført, uden anført starttidspunkt og frem til kl. 11.00. Starttidspunktet, kl. 09.00 fremgik af et hæfte/et program, som blev udleveret da klager ankom.

Klager fastholdt, at det ikke var korrekt, når indklagede anførte, at morgenmaden blev serveret kl. 09.45. Et par af klagerne forlod således hotellet ved 10-tiden, og her var morgenmaden/brunchen ikke serveret og den dame, der skulle anrette den var slet ikke ankommet.

For så vidt angik den af indklagede tilbudte erstatningsbrunch anførte klager, at der havde været forskellig korrespondance med de forskellige klagere, hvor det ene hold klagere havde fået tilbudt brunch på et valgfrit hotel blandt de af indklagede ejede hoteller, mens klager, der repræsenterede de øvrige klagere, først under ankenævns sagen var blevet bekendt med indklagedes tilbud om erstatningsbrunch på [navn på hotel]. Klager anførte herom, at med en afstand på 50-60 km til [navn på hotel] for en brunch til en værdi på 100 kr. (indklagedes eget estimat), så ville det ikke være et tilbud, som klager var interesseret i at tage imod.

Mht. indklagedes bemærkninger om, at klagers tidsangivelser ikke passede med personalets og de øvrige gæsters angivelser, så fastholdt klager sin forklaring om de anførte tidspunkter herunder, at den kvinde som ankom for at tilberede morgenmaden først ankom kl. ca. 10.30

Klagers krav:

Klager ønskede et delvist afslag. I mailkorrespondancen med indklagede anførte klagerne, at et afslag på kr. 500,- pr. person efter klagernes opfattelse måtte anses for passende.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at klagen ikke kunne tages til følge, da den var modtaget tre uger efter afrejse og ikke fremsat på stedet. Indklagede henviste til indklagedes handelsbetingelser, som indklagede vedlagde kopi af.

Indklagede anførte, at udover at bestille ophold havde klager købt tillægsydelser. Den samlede faktura var på 5.812 kr. (for den klager som repræsenterede de øvrige). Klager betalte 5.012 kr. og rejste uden at betale først 4.812 kr. men efter den 3. januar at have betalt 4.012 kr. var restancen på kr. 800,-.

Klagers angivelse om, at klager mente, at de mindre mangler var "skønhedsfejl" viste efter indklagedes opfattelse, at klager klagede over bagateller, som klager ikke selv tillagde betydning.

Hotellet havde 100 MB internet, men tilbød ikke Wi-Fi i alle områder. Gæsterne henvistes til de lokaler, hvor der var Wi-Fi, og virkede det, ifølge indklagede, upåklageligt.

Batterier i fjernbetjening blev, ifølge indklagede, skiftet efter henvendelse til personalet. Klager havde ikke lejet eller betalt for et værelse med TV. Dette var en ekstra ydelse.

Personalet var faguddannet og levede, ifølge indklagede, op til det, der måtte forventes.

Vinkortet, med omtale af vine, var udsendt til klagerne før ankomst, hvor klager havde god tid til at sætte sig ind i det.

Indklagede anførte, at hotellet ikke var mere låst end, at gæster på hotellet indefra kunne åbne yderdøren. Det var ifølge indklagede uforståeligt, hvad klager mente med at være lukket inde.

Det var ikke udbudt morgenmad fra 09.00 til 11.00, men *indtil* kl. 11.00. Indklagede havde til støtte herfor henvist til vedlagte kopi af salgsmateriale (side 2 første spalte nederst).

Morgenmaden blev ifølge indklagede serveret fra kl. 09:45, samme tid som dagen før. Klager havde ikke ytret ønske om tidligere morgenmad. Klager var ikke blevet faktureret for den morgenmad, som klager ikke spiste, selv om den blev lavet, stillet frem og kasseret, da klager ikke dukkede op.

Indklagede fandt ikke, at klager(ne) var berettiget til at få erstatning for en ikke betalt ydelse.

Indklagede anførte, at det åbenbart var klagers opfattelse, at morgenmad skulle koste 2 x kr. 500,-.

Ifølge hotellets prisliste, der sås på indklagedes hjemmeside, var prisen 100 kr. svarende til nedslaget i den aftalte pris på opholdet.

Klager (som repræsenterer de øvrige klagere) og som bor udenfor Århus, blev pr. kulance tilbudt gavekort til 2 brunch, der kan anvendes på [navn på hotel] en halv times kørsel fra hendes bopæl.

Dette tilbud var, ifølge indklagede, alene givet for, at klager kunne få en god erindring om opholdet, men klager afslog at tage imod tilbuddet. Indklagede havde derfor, ifølge indklagede, strakt sig længere, end det kunne forventes for at gøre klager tilfreds. Indklagede bemærkede, at det var almindeligt, at hotelgæster ikke ønskede at spise morgenmad, hvorfor indklagedes hotel udbød værelser uden morgenmad, hvor denne kunne tilkøbes. Havde klager reelt ønsket at spise inden afrejse, burde hun have været tilstede og spist mellem kl. 9:45 og 11.

Indklagede bemærkede, at de af klager anførte tids angivelser ikke stemte med personalets mødetider og tidsangivelse fra andre gæster.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på compensation udover de allerede tilbudte kr. 100,- pr. person.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klagerne delvis medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at det af det til klagerne udleverede program fremgik, at der om morgenen den 26. dec. 2018 ville blive serveret en brunch for gæsterne mellem kl. 09.00 og 11.00.

Ankenævnet fandt efter det oplyste videre, at det måtte lægges til grund, at da klagerne om morgenen den 26. dec. 2018 ville indtage brunchen, var denne ikke klar på det lovede tidspunkt. Først da klagerne tog kontakt til personalet på et andet af indklagedes hoteller sendte indklagede personale, som skulle anrette brunchen, hvilket førte til en forsinket servering af brunchen, som betød at nogle af klagerne ikke kun nå at indtage brunchen. Den manglende/forsinkede servering af brunchen må betragtes som en mangel, som berettiger klagerne til et afslag.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering, herunder at den samlede pris pr. person for hele opholdet udgjorde kr. ca. 2.500,-, at værdien af den manglende/forsinkede brunch skønsmæssigt kan ansættes til kr. 250,- pr. person.

Klagerne havde således krav på compensation på kr. 250,- pr. person.

Afgørelse af 11. juni 2019