

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0388 – Fejl og mangler ved hotellejlighed

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt et ophold på 13 overnatninger fra den 17. juni 2019 til den 30. juni 2019 hos indklagede, som driver et hotel. Den samlede pris herfor var kr. 13.650,- svarende til kr. 1.050,- pr. nat.

Klager bestilte en lejlighed, som – ifølge det som klager fik oplyst – skulle være blevet delvis renoveret inden klagers indflytning. Lejligheden var bestilt til klager og dennes ældre mor.

Klager betalte opholdet med betalingskort ved ankomsten.

Der var imidlertid ifølge klager en række forhold/mangler ved lejlighed, som klager ikke var tilfreds med. Det drejede sig om følgende:

- Bestik, tallerkner og gryder var beskidte og det hjalp ikke at disse blev vasket i opvaskemaskinen. Klager klagede herover og indklagede skiftede de beskidte gryder ud, men disse passede ikke til et induktionskomfur. Der var kun en enkelt stegepande, som kunne anvendes på det installerede induktionskomfur. Først 2½ dag inde i opholdet fik klager gryder, der passede til komfuret.
- Der var gentagne problemer med induktionskomfuret. Også dette klagede klager løbende over under opholdet.
- Kaffemaskinen måtte udskiftes, da den ikke virkede.
- Klager kunne ikke få 2 nøglekort til lejligheden som ønsket.

Mens klager boede på hotellet havde klager og indklagede en e-mailkorrespondance om de af klager påberåbte mangler.

I forbindelse med sin afrejse gjorde klager gældende, at han ønskede et afslag svarende til 3 overnatninger. Dette kunne indklagede ikke imødekomme, men indklagede tilbød pr. kulance et afslag svarende til én overnatning, hvilket afslag klager har fået.

Klagers bemærkninger:

Klager finder sammenfattende, at der var tale om mangler, som påvirkede klager og dennes mors ophold i en grad, så der bør gives et større afslag end svarende til én overnatning.

Særligt for så vidt angår de beskidte gryder har klager anført, at det ikke kan bebrejdes klager, at de erstatningsgryder, som indklagede i første omgang kom med, ikke passede til komfuret.

Når indklagede har anført, at klager som compensation herfor spiste gratis i restauranten, så var det en situation, som klager ikke kunne lide, men der var ifølge klager intet at gøre. Klager kan dog på baggrund heraf gå med til at reducere sit krav, så det ikke svarer til prisen på 2 overnatninger (kr. 2.100,-), men et mindre beløb, som svarer til kr. 2.100,- fratrukket prisen på det måltid, som klager fik gratis.

For så vidt angår nøglekortene, så har klager anført, at det er korrekt at dette ikke var blevet lovet, men klager har rejst meget i Europa, og på de fleste hoteller tilbydes man flere nøglekort.

For så vidt angår det af indklagede oplyste om renovering af lejligheden, så finder klager ikke, at indklagede er præcis herom. Særligt for så vidt angår de nye gardiner, så skærmede de slet ikke for solen og klager måtte hænge sorte håndklæder op foran vinduet for at opnå afskærmning. Klager har oplyst, at der var meget sol under klagers ophold hos indklagede.

For så vidt angår det af indklagede anførte om at lejligheden i den pågældende sommerperiode har en udlejningsprocent på 95, og at der ikke har været andre klager over bl.a. komfuret, så fik klager oplyst af receptionisten, at lejligheden som oftest blev udlejet 2-3 dage, og det er klagers opfattelse, at incitamentet til at klage, når man er der en så kort periode, nok ikke er så stor, som når man, som klager, skal bo i lejligheden over en længere periode.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at lejligheden var nyrenoveret med følgende:

- Opgraderet med et ekstra nyt værelse
- Nymalet
- Nye møbler i stue/køkken og nyt værelse
- Nyt tv
- Nye lamper
- Nye gardiner
- Nye låger og bordplade på badeværelse

Lejligheden havde ifølge klager gennem juni/juli 2019 en udlejningsprocent på ca. 95 – uden en eneste klage, hverken over komfur eller andre forhold.

Indklagede har oplyst, at klager og dennes mor ankom mandag den 17. juni 2019 og tjekkede tidligt ind, hvilket skete uden beregning (ikke aftalt).

Desværre fandt klager beskidte gryder i grydeskuffen, hvilket indklagedes receptionist tog hånd om med det samme. Receptionisten udskiftede gryderne uden vidende om, at de nye rene gryder, ikke var beregnet til induktionskomfur.

Da dette blev opdaget den 18. juni, dvs. tirsdag eftermiddag/aften (efter forretningers lukketid) kunne det ikke lade sig gøre at skaffe nye gryder før onsdag den 19. juni.

Klager blev i stedet tilbudt - uden beregning - at spise aftensmad i indklagedes restaurant, hvilket klager tog imod.

Indklagede er ikke bekendt med, hvad der er sket for så vidt angår komfuret, men under klagers ophold gik komfuret i "error mode", hvilket indklagede fik klaret ved at slukke for strømmen og starte igen, hvorefter det virkede upåklageligt. Ingen andre gæster har efterfølgende kunnet fremprovokere fejlen.

Klager kom senere (midt under opholdet) og klagede over kaffemaskinen og ifølge indklagede blev der straks investeret i en ny kaffemaskine til lejligheden. Efterfølgende konstateredes det ifølge indklagede, at den oprindelige maskine, absolut intet fejlede.

Gæsten klagede yderligere over, at der kun var ét nøglekort til dørlåsen til lejligheden.

Indklagede har oplyst, at der til indklagedes 55 værelser, kun findes ét nøglekort til hver rum.

Der var aldrig været lovet mere end ét nøglekort. Dog forsøgte en af indklagedes receptionister på et tidspunkt at undersøge om det var muligt at fremskaffe et kopikort – hvilket ikke var muligt.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet lægger efter det af parterne oplyste til grund, at indklagede løbende afhjalp de mangler, som klager påberåbte sig under opholdet.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at den af indklagede ydede compensation i form af 1 gratis overnatning og 1 gratis måltid mad i restauranten må anses for en passende compensation.

Afgørelse af 8. november 2019