

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0531 - Klage over hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde for perioden 5. – 11. juli 2018 booket et hotel i Italien. Klager, der havde børn, havde fået oplyst, at der var tale om et familiehôtel, og indklagede anbefalede overfor klager hotellet. Opholdet havde en pris på kr. 9.145,-.

Under opholdet på hotellet oplevede klager dog, at hotellet på en række punkter ikke levede op til det af indklagede lovede/beskrevne.

Ifølge klager var møblerne på hotellet slidte, værtsparret var udbrændte og uforskammede overfor gæsterne. Der var ifølge klager næsten ingen morgenmad eller kaffe, selvom klager kom ca. ½ time før morgenmaden var afsluttet.

Ifølge klager var det ikke tilladt at grine eller more sig. Over alt på hotellet var der skilte om, hvordan man skulle opføre sig. Da klager overfor indehaveren påpegede mangler ved morgenmaden og mangler vedr. en seng, blev hotelværtten meget fornærmet. En dialog var ikke mulig.

Der var, ifølge klager en dårlig stemning på stedet, som klager bemærkede allerede dagen efter ankomsten, da klager i forbindelse med morgenmaden påpegede, at der manglede kaffe, appelsiner til at presse juice med og skinke. Værtten blev sur, hentede noget færdiglavet juice samt noget andet kaffe og skinke.

Møblerne på værelset var ødelagte, brusebadets døre hang og faldt af, knappen på toilettet var faldet af og hang helt løst. Klagers søns seng var ”smadret” og knirkede hver nat. Da klager bad værtten ordne disse ting oplyste værtten, at manglerne var udbedret, og at klagers søn havde fået en ny seng. Ifølge klager var sengen muligvis blevet smurt og de andre mangler var blevet overfladisk klaret (tingene faldt af igen).

Yderligere blev klager korrigeret i at skulle tage sit badetøj af og vaske sig, inden de gik i poolen, børnene måtte ikke have en badebold med i poolen, og der måtte ikke være høje grin.

Den 11. juli 2018 klagede klager skriftligt til indklagede over de ovennævnte mangler. Vedlagt klagen var en række billeder med eksempler på de anførte mangler. Billederne er også medsendt til Ankenævnet.

Indklagede svarede den 14. juli 2018 og beklagede, at klager havde haft en dårlig oplevelse. Indklagede anførte i svaret, at indklagede ville ønske, at klager havde kontaktet indklagede under klagers ophold på hotellet, da det er svært at ændre den dårlige oplevelse efterfølgende, og indklagede anførte videre, at da der ikke var klaget under opholdet bortfaldt også muligheden for evt. compensation.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstilling ovenfor.

Klager kunne ikke ændre sit ophold undervejs og følte sig tvunget til at blive på hotellet. Klager følte ikke, at der var mulighed for dialog på stedet, og klager anførte, at det fremgår af Tripadvisor,

at mange gæster har været utilfredse med hotellet men, at de ikke var blevet imødekommet for så vidt angik deres klager, men derimod svinet til.

Det var klagers opfattelse, at man måtte finde sig i stedet og værten eller finde et andet sted. Dette havde klager imidlertid ikke mulighed for.

Klager fandt, at indklagedes markedsføring vedr. hotellet har været vildledende, og klager fandt på denne baggrund, samt henset til de mangler der var, at indklagede burde kompensere klager med 75 pct. af den betalte pris, dvs. en kompensation på kr. 6.858,75,-.

Klager fandt ikke, at det var i orden at anbefale det pågældende hotel til familier med børn, Klager følte sig vildledt og ikke vejledt. Klager fandt ikke, at hotellet var egnet for børn, da man ikke følte sig velkommen.

Klagers krav:

Kompensation på 75 pct., kr. 6.858,75,-.

Indklagedes bemærkninger:

Praktiske informationer vedr. bestillingen:

- [Indklagede] ref. 2017 203 375
- Bestilt online på hjemmeside den 28-12-2017
- Pris for 7 dages ophold med morgenmad kr. 9.145,00 (1 voksen og 2 børn)
- Værelsestype: Dobbeltværelse (classic) m. balkon og havudsigt

Indklagede var uforstående overfor, at klager i formularen havde oplyst, at der første gang var klaget til indklagede den 07-07-2018. Indklagede havde første gang modtaget en henvendelse den 11. juli 2018, (samme dag som check-out var foretaget og denne dato fremgik i øvrigt også af klagerens eget bilagsmateriale sendt til Ankenævnet). Det betød, at klager havde haft 6 foregående dage til at kontakte indklagede, såfremt der var ting ved opholdet, som ikke modsvarede forventningerne

Opfordring til at kontakte indklagede vedr. eventuelle mangler understregedes både før og efter en bestilling var foretaget. I betingelserne, som af kunden skulle accepteres inden betaling, og som desuden fremgik, som et særskilt afsnit i den tilsendte bekræftelse, fremgik det, at indklagede skulle kontaktes straks efter, at en eventuel mangel eller fejl på opholdsstedet var konstateret. Indklagede skrev således bl.a. i den tilsendte bekræftelse: *"Vi er her altid for at hjælpe dig, så hvis du ved ankomsten til ferieboligen oplever forhold, som ikke stemmer med vores beskrivelse, vil vi bede dig om at gøre opmærksom på det hurtigst muligt."* I dette tilfælde havde klager valgt ikke at kontakte indklagede og selv draget konklusionen, at eventuelle mangler ikke kunne udbedres.

I sin mail på indklagedes besvarelse den 14-07-2018 svarede klager:

Hej xxxxx

Tak for svar. Ærgerligt, at I ikke forstår situationen.

Som sagt ønsker man ikke at være i konflikt med disse mennesker mens man er der-derfor er det umuligt at gøre noget imens. Mage til perfide mennesker skal man lede længe efter.

Jeg sender sagen videre til rejseankestyrelsen og håber at de vil imødekomme mit problem.

Vh Xxxxxx

I det vedhæftede dokument "Beskrivelse af [navn på hotel] på indklagedes hjemmeside" var der med rødt fremhævet en tekst om selve værtsparret inkl. omtale af deres husregler, netop fordi, at det var vigtigt, at man som gæst på hotellet var bekendt med disse forhold. Desuden var der med rødt også markeret omkring muligheder for indkvartering, og når der søgtes med datoer på hjemmesiden, ville de mulige værelsestyper automatisk fremgå som valgmulighed (her kunne der vælges, om man ønskede familieværelse/lejlighed eller hotelværelse).

I tillæg var der også vedhæftet et dokument med en beskrivelse af indklagedes vurdering (markeret under hvert hotel med sole fra 1-5). Hotel [navn på hotel] havde fået 3½ sole, som var et udtryk for et subjektivt helhedsindtryk og skulle derfor ses som et tillæg til den øvrige hotelbeskrivelse. Beskrivelsen af tre sole på hjemmesiden: "Mellem standard: gennemsnitlige hoteller/ferieboliger ferieboliger, hvis vedligeholdelse, indretning og udstyr ikke var imponerende, men helt igennem funktionel og tilfredsstillende, især hvis du bruger dem som udgangspunkt for livet udendøre. Mange vil betegne dem som "turistklasse"."

Indklagede havde samarbejdet med Hotel [navn på hotel] siden 2012, og det havde lige siden været en af de bedst sælgende hoteller i Ligurien-programmet (og ud af 156 nuværende gæsteanmeldelser fra indklagede får det 4 ud af 5 i bedømmelse (samme vurdering på Tripadvisor), hvor 5 er den højeste score). Til information havde indklagede ca. 50 øvrige gæster på Hotel [navn på hotel] i perioden fra den 05-07-2018 til den 11-07-2018 (med skriftende ankomst- og afrejsedage), og særligt i skolernes sommerferie var der en stor andel af børnefamilier. Indklagede anbefalte såvel par som familier Hotel [navn på hotel] alt efter den enkeltes ønsker og behov, og der henvistes til beskrivelsen på hjemmesiden, hvor alle bestillinger også skulle foretages, da indklagede ikke måtte tage imod kreditkortoplysninger via telefon eller på mail.

Indklagede kunne ikke genkende klagers synspunkt om, at hotellet ikke var egnet til familier. Indklagede havde gennem flere år haft familier på Hotel [navn på hotel], som har nydt deres ferie der. Hotellet tilbød således flere familieværelser, og familier var meget velkomne.

Indklagedes krav:

Da klager ikke kontaktede klager under opholdet vedr. de anførte mangler havde indklagede ikke haft mulighed for at forsøge at afhjælpe manglerne, og indklagede fandt på denne baggrund ikke, at der var grundlag for at yde kompensation.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Af indklagedes ordrebekræftelse fremgik følgende:

"...såfremt man ved ankomsten oplever forhold, som ikke stemmer med vores beskrivelse, vil vi bede dig om at gøre opmærksom på det hurtigst muligt. Er der tale om mindre problemer bedes du venligst først tale med receptionen eller den lokale repræsentant om, og hvis dette ikke virker, så kontakt os på [telefonnummer] eller på {e-mailadresse}. Hvis du ikke reagerer straks, efter manglen er konstateret, og giver os mulighed for at hjælpe dig, mister du retten til kompensation".

Da klager ikke gjorde indklagede opmærksom på de forhold, klager var utilfreds med under opholdet, fandt Nævnet ikke grundlag for at give klager medhold i, at klager skulle have afslag i den betalte pris.

Afgørelse af 11. december 2018