

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0053 - Mangler i forbindelse med weekendophold

Sagsfremstilling:

Klager havde et gavekort på kr. 2.500,- til indklagedes virksomhed, som er et gods som drives som hotel-, kursus- og konferencecenter. Klager og dennes mand bookede et weekendophold hos indklagede med adgang til wellness faciliteter herunder til swimmingpool.

Af indklagedes hjemmeside fremgik, som generel introduktion følgende:

"Hvad enten du er til romantik, action, eller forkælelse, så har vi lige dét ophold, der passer til dig. Vores personale vil gøre alt for at du får et dejligt ophold her hos os.

Omgivet af voldgrav, park og skov er rammerne sat for et par dages forkælelse. Nyd de smukke omgivelser; gå eller cykel en tur i skoven, nyd vores wellnessafdeling med et glas champagne eller slap af foran pejsen i vores hyggelige stuer. Vi tilbyder alt fra wellnessophold til parret eller Go High ophold til de modige! Mulighederne er mange og vi glæder os til, at skabe rammerne for jeres ophold."

Da klager ankom til indklagede viste det sig, at klager ikke havde adgang til indklagedes gamle smukke stuer, som var lejet ud til et bryllup eller til indklagedes swimmingpool, som var under renovering.

Begge dele var, ifølge klager, væsentlige forudsætninger for, at klager havde valgt et ophold hos indklagede. Klager havde således set frem til bl.a. at benytte indklagedes gamle smukke stuer til drinks før og efter maden. Klager var ikke oplyst om disse forhold på forhånd.

Klager klagede under opholdet i indklagedes reception, hvor den pågældende receptionist beklagede, at der ikke var adgang til hverken godsets stuer eller til poolen. Receptionisten opfordrede klager til at klage til indklagedes direktør.

Kort efter opholdet klagede klager til stedets direktør over de anførte forhold. Indklagedes direktør erkendte de anførte mangler og svarede, at klager naturligvis burde have fået information herom på forhånd. Indklagedes direktør tilbød i lyset heraf klager en gratis overnatning i en af indklagedes lux-værelser inkl. morgenmad. Yderligere ville indklagedes direktør sikre, at der var adgang for klager til stedets stuer og swimmingpool.

Klager afslog dette og anførte, at klager i stedet ville have pengene for opholdet tilbage. Indklagede kunne ikke imødekomme dette, hvorefter klager indgav klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt ikke, at opholdet levede op til det lovede, da klager ikke havde adgang til indklagedes gamle smukke stuer, og da swimmingpoolen ikke kunne anvendes.

Klager ønskede ikke at tage imod indklagedes tilbud om et gratis ophold hos indklagede, og anførte i sin klage, at dette tilbud kunne sammenlignes med, at man bliver tilbudt en ny middag på en restaurant, hvor man tidligere havde fået skaldyrforgiftning. Hvis klager genbesøgte indklagede, ville skuffelsen fra forrige besøg hænge ved. Klager fandt ikke, at indklagedes tilbud var en reel kompensation, da klager, ved at tage imod dette tilbud reelt kom til at lægge yderligere omsætning hos indklagede, hvilket klager ikke ønskede.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger til klagen (jf. nedenfor) havde klager anført følgende:

- Hvis ikke indklagede garanterede, at man havde adgang til stuerne på godset, så fandt klager ikke, at indklagede burde reklamere med det på indklagedes hjemmeside: *"Godsejer [navn] byder indenfor i godsets gamle stuer, og hun håber, at alle vil føle sig velkomne."* Det var i klagers verden falsk markedsføring.
- På andre godser og slotte, hvor klager havde boet (både privat og i forretningsssammenhæng), havde klager ikke oplevet noget lignende, så når indklagede omtalte det som "en almindelig procedure", mente klager ikke, at dette var rigtigt, og klager undrede sig over, at indklagedes direktør beklagede og undskyldte og tilbød klager kompensation, hvis ikke indklagede mente, at der varhændt noget udover normal procedure.
- Klager fandt, at det var lidt sent, at informere om, at gæster, som ikke var en del af et givet arrangement hos indklagede, havde fri mulighed for at blive i restauranten eller sætte sig ned i Hvælvingekælderen, hvor der også blev tilbudt drikkevarer mm.
- Klager havde ikke taget noget fotos af swimmingpoolen, men ifølge klager lå der en stor bunke jord, og poolen kunne ikke benyttes, hvilket indklagede ikke oplyste klager om, da klager bookede opholdet den 13.12, hvilket var to dage før ankomst.
- Klager gjorde først opmærksom på den manglende overensstemmelse mellem det lovede og det oplevede dagen efter, da klager tjekkede ud. Klager fejrede fødselsdag, og klager fandt det derfor ikke passende, at klager skulle bruge tid på, at beklage sig over den gave, som klagers kone havde foræret klager. Klager blev ikke tilbudt nogle drikkevarer, udover dem klager selv købte og betalte i restauranten.
- Klager fandt ikke, at man burde nævne, at man inviterede indenfor i stuerne, hvis ikke det var tilfældet. Klager havde til sammenligning anført, at man jo heller ikke gav en 100% garanti for morgenmad, men det forventede man jo trods alt, idet det stod nævnt på indklagedes hjemmeside.
- Hvis klager var blevet oplyst om præmisserne, da klager bookede den 13.12.2018 - altså to dage forud for opholdet - så kunne klager have udskudt opholdet, men det var ikke en mulighed, da klager først ved ankomsten fandt er ud af, at poolen ikke virkede, og at klager ikke havde adgang til godsets stuer på tidspunktet efter, at klager vi har købt (og indtaget) mad og vin.

Klagers krav:

Klager ønskede pengene helt eller delvis tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte i sit svar til Ankenævnet følgende:

- Indklagede ville aldrig kunne garantere adgang til indklagedes stuer under et ophold. Indklagedes hus anvendtes til mange fester og arrangementer hele året, hvor indklagede af hensyn til gæsterne var nødsaget til at lukke forskellige lokaler, herunder Havestuen.

- Samme procedure var på ingen måde unik og foregik på alle andre lignende hoteller med de samme faciliteter.
- Gæster som ikke var en del af arrangementet havde fri mulighed for at blive i restauranten eller sætte sig ned i Hvælvingekælderen hvor der også blev tilbudt drikkevarer mm. Man kunne også frit benytte indklagedes wellness, hvor der også kunne medbringes drikkevarer.
- Begge dele havde klager og dennes hustru haft muligheden for at benytte, men valgte at gå retur til deres værelse.
- Det var korrekt at poolen var lukket pga. renovering, men resten af wellness afdelingen var åben, hvilket mange andre gæster benyttede sig af. Der var slet ikke tale om – som anført af klager - at "swimmingpoolen var gravet op og ikke havde fungeret i ugevis". Poolen var kun ude af drift i 3 dage pga. udskiftning af pumpe. De fleste gæster satte sig i Hvælvingekælderen, hvor der inde bagved var en stor sofa afdeling.
- Alle gæster, som den pågældende aften påtalte, at det var ærgerligt, at man ikke kunne sidde i stuen, fik alle uden undtagelse drikkevarer gratis som kompensation.
- Klager var den eneste gæst, som krævede yderligere kompensation, og da klager højest sandsynligt om aftenen ikke nævnte sin utilfredshed overfor en tjener og dermed ikke fik tilbudt drikkevarer, tilbød indklagede klager en gratis overnatning i en af indklagedes 9 største suiter i selve hovedhuset med morgenbuffet + wellness.
- Det stod ikke anført i indklagedes materiale, at man, som gæst, var garanteret adgang til alle lokaler i hele huset, men indklagede gjorde sit bedste for at efterleve forventningerne og sikre god oplevelse hos indklagede.
- Indklagede tog altid deres gæsters feedback meget seriøst, men havde, som alle andre forretninger, en grænse for, hvad der blev sagt og skrevet ved en henvendelse. I dette tilfælde gik indklagedes grænse der, hvor klager, uden dialog, krævede en 100 % refundering af et produkt, som klager brugte, og hvor klager samtidigt nævnte, hvor mange følgere klager havde på de sociale medier. Indklagede kunne derfor naturligt frygte, at denne nu blev taget i brug og, at indklagede, som virksomhed, blev negativt udstillet.
- Klager betalte med et gavekort, som under normale omstændigheder ikke kunne ændres til kontanter.
- Tilsyneladende havde klager været tilfreds med mad & drikkevarer samt værelse / morgenbuffet, og klager var derfor uforstående overfor, hvorfor betaling for dette krævedes retur. Havde klager den samme aften valgt ikke at overnatte pga. utilfredshed, ville der naturligvis heller ikke være blevet opkrævet en betaling for værelset.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på kontant kompensation

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet fandt, at der var tale om konkrete mangler, idet klager ikke havde adgang til de stuer, som nævntes i indklagedes markedsføringsmateriale eller til indklagedes swimmingpool, som var under reparation.

For så vidt angik den manglende adgang til indklagedes stuer, så var det Ankenævnets opfattelse, at klager burde have klaget på stedet på det tidspunkt, hvor klager første gang blev oplyst om, at klager ikke havde adgang til stuerne. Efter det oplyste klagede klager først herover ved afrejsen, og derved havde klager ikke givet indklagede mulighed for at tilbyde klager afhjælpning af denne mangel., f.eks. ved at tilbyde, at klager kunne indtage drinks i andre lokaler end de anførte stuer.

For så vidt angik den lukkede swimmingpool fandt Nævnet, at dette var en mangel, som klager burde have været gjort opmærksom på, inden klager ankom til klager.

Nævnet fandt efter en konkret vurdering, at klager havde krav på et afslag svarende til 20 pct. af opholdets pris (gavekortets værdi), svarende til kr. 500,-.

Nævnet bemærkede i øvrigt, at det ikke var muligt at frigøre sig fra et erstatningsansvar ved at tilbyde en gæst et erstatningsophold eller tilbyde denne andre ydelser, som skulle forbruges på den indklagede virksomhed.

Afgørelse af 9. april 2019