

**Ankenævnets Journal nr.: 2019-0551 – Mangler ved hotelophold**

**Sagsfremstilling**

Klager havde via indklagede, som driver et rejsebureau, booket et ophold på 5 overnatninger fra den 17. juli 2019 til den 22. juli 2019 på et ferieresort i Italien til sin familie, som består af klager, dennes hustru og 3 større børn. Opholdet var med morgenmad samt 3 retters middag om aftenen. Opholdets samlede pris var kr. 12.919,50.

Det fremgik af det informationsmateriale, som indklagede havde sendt til klager, at resortet bl.a. kunne tilbyde flere swimmingpools, herunder en pool med olympiske mål. Derudover kunne resortet tilbyde en række andre aktiviteter. Klager, som har 3 større og aktive børn, havde på baggrund af de mange aktiviteter, som tilbydes, valgt det pågældende sted.

Den 20. juli 2019 kontaktede klager indklagede pr. e-mail og klagede over, at der udenfor klagers lejlighed var et airconditionlæg, som larmede om natten, hvilket gjorde det vanskeligt for klager og dennes familie at sove om natten. Klager oplyste, at klager dagen efter ankomsten havde henvendt sig i receptionen og bedt dem finde en løsning, men at der endnu ikke (den 20. juli 2019 – 3 dage efter ankomsten) var fundet en løsning.

Derudover klagede klager over, at 2 ud af de i alt 3 swimmingpools på resortet var optaget af foreninger, og derfor ikke kunne anvendes af klager og dennes familie, eller af andre gæster. Stedets 25 meters bassin var kun åbent fra kl. 09.00 til 12.00 og igen fra kl. 17.30 til 20.30, mens det olympiske bassin kun var åbent 3 dage i juli. På dage, hvor klager ikke var på stedet. Kun børnebassinet var åbent hele tiden. Yderligere var stedets fitnesscenter kun åbent mellem kl. 17.30 og 20.30.

I e-mailen opfordrede klager indklagede til at vende tilbage med en løsning.

Det fremgår af efterfølgende mailkorrespondance, at parterne efterfølgende havde en telefonsamtale, som dog ikke synes at have løst klagerne.

Klager og dennes familie forlod resortet efter 3 ud af de i alt 5 bookede overnatninger.

Den 12. aug. 2019, dvs. efter klagers hjemkomst, skrev indklagede til klager og beklagede klagers oplevelse. Indklagede oplyste, at indklagede havde været i kontakt med resortet, som desværre ikke på forhånd havde oplyst om den begrænsede brug af stedets swimmingpools. Indklagede tilbød i sit svar klager en kompensation i form af et gavekort på kr. 3.500,- til indklagede.

Klager finder ikke, at dette er en tilstrækkelig kompensation, og indgav herefter klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt sagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

**Klagers bemærkninger**

Klager har anført, at klager allerede efter den første nat klagede til indklagede, sådan som indklagede har anført, at man skal. Resortet lovende en løsning, men var ikke i stand til at finde en løsning, hvilket heller ikke indklagede var.

Klager har anført, at indklagede har givet klager medhold i klagen, men at den tilbudte kompensation i form af et gavekort ikke er tilfredsstillende. Da indklagede allerede har "spoleret" en ferie for klager og dennes familie, ønsker klager ikke kompensation i form af et gavekort til indklagede.

Klager ønsker fuld refundering af det betalte beløb for opholdet, dog kan klager anerkende, at refusionen fratrækkes værdien af 3 x morgenmad og 1 x aftensmad.

### **Indklagedes bemærkninger**

Indklagede anerkender, at der var mangler ved opholdet, men indklagede finder, at man har imødekommet klagen med tilbuddet om et gavekort til en værdi af kr. 3.500,-, hvilket svarer til 27 pct. af opholdets pris. Indklagede har overfor Ankenævnet anført, at det ikke kan afvises, at et beløb svarende til gavekortets værdi, kr. 3.500,- kan komme til udbetaling til klager.

Indklagede finder, at den af indklagede tilbudte kompensation er passende.

### **Nævnets bemærkninger**

Klager har anført, at der var mangler ved opholdet i form af larmende airconditionanlæg og begrænset adgang til flere af stedets swimmingpools under klagers ophold.

Indklagede har anerkendt, at der var mangler ved opholdet.

Ankenævnet finder, at et afslag for de anførte mangler passende kan fastsættes til 50 % af prisen svarende til kr. 6.459,75.

**Afgørelse af 10. december 2019**