

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0559 - Mangler ved overnatning**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde via bookingsitet Booking.com booket to overnatninger hos indklagede til en samlet pris af kr. 1.500,- for et 3 persons værelse. Klager betalte i alt kr. 1.893,- som også inkluderede morgenmad.

Klager var på en række punkter ikke tilfreds med forholdene hos indklagede.

Klager fandt således, at:

- Sengelinned og værelser var ikke ordentligt rene.
- Gardinet på badeværelset var beskidt.
- Håndklæderne lugtede for meget af parfumeret vaskemiddel.
- Det tog lang tid at opnå en behagelig badevandstemperatur.
- Til prisen var det for dårligt, at der ikke var tv på værelset.
- Derudover var det mærkeligt, at morgenmaden blev lavet klar aftenen før og opbevaret i køleskabet indtil næste morgen, hvor klager selv skulle pakke maden ud.

Klager har vedhæftede fotos fra indklagede, kopi af bookingbekræftelse, kopi af klagers anmeldelse af indklagede sendt til Booking.com og kopi af mailkorrespondance mellem parterne.

Den 3. august 2020 skrev klager således til indklagede med de ovenfor nævnte kritikpunkter og anførte, at klager fandt, at opholdet var for dyrt i forhold til standarden hos indklagede. Heri har klager også anført, at klager forsøgte "at række ud" til indklagede under opholdet og igen, da klager skulle give feedback til Booking.com.

Indklagede svarede samme dag tilbage og anførte, at klagen, efter indklagedes opfattelse, ikke var/er berettiget. Klager havde således bedt om at få rene lagner, hvilket klager fik, selvom de først udleverede lagner, efter indklagedes opfattelse, ikke fejlede noget.

Indklagede anførte videre, at det forhold, at indklagede ikke var personligt til stede på overnatningsstedet ikke var/er unormalt. Indklagede henviste også til, at klager havde valgt den billigste overnatning, og at pris og kvalitet hænger sammen. Indklagede afslog på denne baggrund at give klager en hel eller delvis refundering af det betalte beløb.

Klager svarede samme dag tilbage, at klager ikke var enig i, at opholdet var billigt, idet klager henviste til, at klager tidligere havde boet på et motel i Nordjylland til kr. 625,- pr. overnatning. Dette var inkl. stor morgenmadsbuffet, og der var kontakt med ejeren, og alt var rent og fungerede.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Se sagsfremstillingen ovenfor.

**Klagers krav:**

Klager ønsker et helt eller delvist afslag, dog som minimum kr. 670,- som er prisdifferencen mellem det motel, som klager tidligere, jf. sagsfremstillingen, har boet på og så indklagedes overnatningssted.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at når der er betalt kr. 1.893,- skyldes det, at der ikke er morgenmad med i prisen på de kr. 1.500,-.

Da indklagede på dagen modtog klage over sengelinnedet, blev der straks handlet, og indklagedes mand gik på værelset for at skifte sengetøjet.

På klagers værelse blev indklagedes mand mødt af klagers mand, som afslog at få skiftet sengetøjet. Indklagedes mand kunne heller ikke – som anført af klager – konstatere, at sengelinnedet på klagers værelse var beskidt.

Indklagede har anført, at de fejl og mangler, som klager har påpeget, afspejler sig i den billige pris på kr. 750,- pr overnatning for tre-personer.

At Indklagedes Bamseline-skyllmiddel ikke falder i klagers smag, kan indklagede kun beklage, men alt sengelinned og håndklæder bliver vasket ved 60 grader, således at det er hygiejnisk korrekt.

At der ikke er tv på værelset er også oplyst på Booking.coms præsentation af indklagedes overnatningssted.

Der bliver ved bestilling af morgenmad oplyst om, at der er tale om tag-selv-morgenmad, med hjemmelavede boller og, at det bliver gjort klar om aften,

Hvis klager ikke ønskede dette, kunne klager blot have undladt at bestille det oveni værelset.

Indklagede kan ikke imødekomme klagepunkterne, idet indklagede finder, at klager hele tiden selv har været oplyst om de forhold, der klages over, og alligevel accepterede dette.

At klager finder, at indklagede skal følge prisen fra en anden kro i Nordjylland, er, efter indklagedes opfattelse, dybt urealistisk. Indklagede har således anført, at hvis man følger det af indklagede fremsendte link til Booking.coms præsentation af indklagedes overnatningssted, så vil man se, at indklagedes priser er langt under standarden for området,

Klager har derfor valgt det absolut billigste, og derfor kunne klager heller ikke forvente et 5-stjernet værelse.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få afslag.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Nævnet lægger til grund, at klager ved bookingen fik oplyst, at der ikke var tv på værelset.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at de af klager påberåbte mangler hverken enkeltvis eller samlet udgør en mangel, som berettiger klager til et afslag i prisen, idet nævnet herved har lagt vægt på karakteren af de såkaldte mangler.

**Afgørelse af 19. januar 2021**