

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0561 - Mangler i forbindelse med ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via indklagedes hjemmeside booket en lejlighed på 25 kvm. fra den 24. juli 2020 – 3. august 2020 (10 overnatninger). Klager valgte på indtjekningsdagen at opgradere til en anden lejlighed til en samlet pris på kr. 12.950 + et depositum på kr. 750,-, i alt kr. 13.700,-.

Opholdet var uden forplejning.

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

Klager fandt således, at:

- Varmt vand kun var til rådighed om morgenen inden kl. 08.30.
- Der var hul i taget, hvorfor det dryppede ned på gulvet i lejligheden.
- Legelandet som fremvist på hjemmesiden var ikke i brugbar stand og var lukket.
- Internetforbindelsen via WIFI var ustabil.
- TV virkede ikke de første fire dage.
- Indklagede udleverede ingen dokumentation for aflevering af nøgle den 27. juli 2020.

Klager har vedhæftet fotos fra indklagede, kopi af faktura, kopi af klagers skriftlige klage til indklagede og kopi af mailkorrespondance mellem parterne.

Den 27. juli 2020 skrev klager til indklagede angående de ovenfor nævnte kritikpunkter og anførte, at opholdet ikke levede op til hans forventninger, hvorfor klager ønskede at afbryde opholdet før tid den 28. juli 2020.

Den 28. juli 2020 skrev klager igen til indklagede og rykkede for et svar. Klager fastholdt kritikpunkterne med varsling om, at ville afbryde opholdet den 29. juli 2020.

Den 29. juli 2020 skrev klager igen til indklagede med ønske om fuld tilbagebetaling for de dage, hvor klager ville afbryde opholdet og kompensation for det mangelfulde ophold. Klager afbrød herefter opholdet og fastholdt klagepunkterne overfor indklagede.

Indklagede svarede samme dag tilbage og anførte, at klagen, efter indklagedes opfattelse, ikke var berettiget idet indklagede løbende havde været i dialog med klager, hvor klagepunkterne var blevet udbedret løbende. Endvidere var der bestilt VVS til udskiftning af cirkulationspumpen samme dag.

Parterne drøftede en forligsmæssig løsning, men uden at nå til enighed.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstilling ovenfor.

Klagers krav:

Klager ønsker helt eller delvist afslag, herunder pengene tilbage for de 5 overnatninger, som klager ikke benyttede, jf. sagsfremstillingen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klagepunkterne løbende blev udbedret.

Indklagede tilbød mobilt netværk, da WIFI virkede sporadisk, som klager afslog med at havde internetadgang.

Vandet fra lejlighedens tag skyldtes en fyldt tagrende, hvorfor der kom en lille mængde vand ind, hvilket straks blev udbedret.

På indklagedes hjemmeside fremgik på booking-tidspunktet, at legelandet var under renovering, hvorfor klager ikke kunne have en forventning om, at det kunne benyttes. Der var andre aktiviteter for børn som kunne benyttes.

Indklagedes krav:

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

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at de mangler, som klager har beskrevet, var til stede under klagers ophold hos indklagede. Nævnet lægger endvidere til grund, at klager flere gange under opholdet reklamerede over manglerne, uden at det til fulde lykkedes for indklager at udbedre disse under klagers ophold.

Ankenævnet finder, at klagerne samlet set var så væsentlige, at klager var berettiget til at hæve aftalen.

Klager fraflyttede herefter indklagedes hotel efter 5 ud af i alt 10 overnatninger.

Klager har således krav på at få tilbagebetalt betalingen for de 5 nætter ud af de 10 nætter, hvor klager ikke overnattede hos indklagede, og klager har efter en konkret vurdering, som følge af mangler der var under opholdet, krav på at få et afslag svarende til 50 pct. af prisen for de 5 overnatninger, som klager havde hos indklagede.

Klager har herefter krav på følgende tilbagebetaling: kr. $(13.700/10) \times 5 + (13.700//10 \times 5) \times 0,5 = 10.275,-$.

Afgørelse af 23. februar 2021