

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0564 – Mangler i forbindelse med ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via bookingsitet Hotels.com booket fire overnatninger hos indklagede til en samlet pris på 7.192 kr. for to værelser til fire personer. Opholdet var inklusiv morgenmad.

Klager betalte i alt 3.500 kr. for opholdet, som også inkluderede morgenmad.

Klager fik tilbudt et andet hotelophold hos indklagedes samarbejdspartner dagen før ankomst grundet overbooking hos indklagede. Klager accepterede et andet ophold, men var på en række punkter ikke tilfreds med forholdene hos indklagede.

Klager fandt således, at opholdet hos indklagedes samarbejdspartner (Lungholm Slot) ikke var tilsvarende det bestilte hos indklagede, herunder:

- Der var ikke morgenmad på opholdsstedet, men kunne fås på oprindelige adresse (Factory Lodge).
- Der var ikke tv på værelserne.
- Badeværelset skulle deles hos klager.
- Der var ingen fælles opholdsrum.
- Håndklæder blev ikke skiftet, sengene ikke redt og skrallespande ikke tømt.
- Manglende mulighed for at lave kaffe og te og ingen køleskab.

Klager har vedhæftet bookingbekræftelse og kopi af mailkorrespondance mellem parterne.

Den 12. juli 2020 skrev klager til indklagede med de ovenfor nævnte kritikpunkter. Den 13. juli 2020 skrev klager på ny til indklagede med ønsket om at finde en løsning. Den 14. juli 2020 skrev klager igen til indklagede med ønske om en reduktion af prisen på opholdet. Klager fremkom med et løsningsforslag på 3.000 kr.

Indklagede svarede ikke på klagers mail, men ved udtjekning betalte klager i alt 3.500 kr. for opholdet.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har oplyst, at det ikke var en accept fra deres side, at de betalte 3.500 kr. ved udtjekning.

Klagers krav:

Klager ønsker et helt eller delvist afslag, jf. sagsfremstillingen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at en forligsmæssig løsning med en prisreduktion for det samlede ophold og betalingen på 3.500 kr. blev accepteret fra klager ved udtjekning.

Endvidere har indklagede oplyst, at der er fulgt op på kritikpunkterne til deres samarbejdspartner.

Indklagedes krav:

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

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet lægger det som ubestridt til grund, at der var en række mangler ved det af indklagede tilbudte overnatningssted i forhold til det overnatningssted, som klager oprindeligt havde booket.

Prisen for de aftalte overnatninger var på kr. 7.192,-. Nævnet lægger til grund, at klager har betalt kr. 3.500,-, hvilket svarer til mindre end 50 pct. af den aftalte pris.

Ankenævnet finder herved, at klager med dette afslag er blevet fuldt kompenseret for de mangler, som der var ved det af indklagede tilbudte overnatningssted, og at klager herefter ikke har krav på yderligere afslag i prisen.

Afgørelse af 23. februar 2021