

Ankenævnets Journal nr.: Journal nr.: 2020-0581 – Mangler ved ophold - sengelængde

Sagsfremstilling:

Klager havde booket overnatning mellem den 11. og den 12. juli 2020 i en feriehytte i indklagedes ferieby, som drives i forbindelse med indklagedes nærliggende forlystelsespark. Feriehytten skulle anvendes til overnatning for 4 voksne.

Da klager og dennes selskab skulle overnatte i de køjesenge, som var i hytten, viste det sig, at længden af sengene var 180 cm, og sengene var derfor ikke lange nok, da alle voksne i klagers selskab er højere end 180 cm.

Klager henvendte sig herefter i indklagedes reception og forklarede, at sengene var for korte. Indklagedes receptionist tilbød i stedet klagers selskab 2 værelser på indklagedes nærliggende 4-stjernede hotel, hvor sengene er længere. Klager skulle herfor betale en merpris på kr. 1.000,-, hvilket klager finder er for meget. Receptionisten kontaktede herefter en leder, som klager selv talte med, og denne tilbyder de pågældende værelser til en merpris på kr. 800,-, hvilket klager forsat mener er for meget.

Ifølge klager fik klager under denne samtale at vide, at det var klagers egen fejl, da det fremgik, af bookingbekræftelsen, at sengene kun var 180 cm lange. Klager opfattede det som et flabet svar og er i øvrigt ikke enig i, at det fremgik af bookingbekræftelsen, hvor lange sengene var.

Klager og dennes selskab fik herefter uden merpris tilbudt to tøndeformede hytter med hver 2 sovepladser, hvor sengene også var 1,80 meter lange, men hvor det var muligt at stikke fødderne ud over enden i en døråbning.

Klager følte, at dette var en nedgradering og klagede efterfølgende skriftligt til indklagede med ønske om en ikke nærmere fastsat kompensation. Parterne havde herefter en korrespondance, hvor klager fastholdt, at det ikke klart fremgik af bookingbekræftelsen, at sengene kun var 180 cm lange, og at omplaceringen til de tøndeformede hytter var en nedgradering.

Indklagede fastholdt, at man havde gjort, hvad man kunne for at afhjælpe klagers utilfredshed, og indklagede anførte herunder, at merprisen for de tilbudte værelser på indklagedes hotel skyldes, at der var tale om en opgradering til et 4-stjernet produkt.

Da parterne ikke kunne nå til enighed, indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at indklagede hjalp klager ved at stille 2 tøndehytter til rådighed for klager, så har klager anført, at disse hytter ikke blev stillet til rådighed før gentagne klager til indklagede, hvorefter der blev givet besked om, at klager skulle stoppe med at bruge indklagedes tid på sagen, da indklagede intet kunne gøre.

Klager har anført, at tøndehytterne er af ringere standard, da der i den af klager bestilte hytte var stue, te-køkken og tv, samt skabe til opbevaring. Intet af dette var i tøndehytterne, som klager af

nød var tvunget til at acceptere, da klager og dennes selskab ikke ville kunne have sovet i de alt for små køjesenge i den oprindeligt bookedede hytte.

Tønde-hytterne var, ifølge klager, mindre på alle tænkelige forhold, hvorfor opholdet blev gjort ringere og ikke var på sammen niveau som den oprindeligt bookedede hytte.

Klagers krav:

Klager ønsker en ikke nærmere specificeret compensation.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at sengene i den hytte, som klager havde lejet, som oplyst af klager er 1,80 meter i længden. Indklagede har dog ikke tidligere modtaget nogen reklamation vedr. dette fra andre gæster. Som klager har oplyst, så hjalp indklagede klager med at stille to tønde-hytter (hytterne er nyere end den oprindelig lejede enhed og af tilsvarende kvalitet) til rådighed uden nogen form for ekstra omkostning. I disse hytter er sengene af samme beskaffenhed som i den hytte, som klager havde bestilt. Der er dog ingen fodgærde i disse senge, hvorfor gæsten kunne sove helt udstrakt i disse.

Da klager boede hos indklagede midt i højsæsonen (11. – 12. juli 2020) havde indklagede desværre ikke mulighed for at tilbyde dem andre overnatningsmuligheder end tønde-hytterne, da alle andre udlejningsenheder i indklagedes ferieby var udsolgt.

Indklagede har oplyst, at klager har betalt DKK 3.528,- for opholdet inkl. moms. Beløbet er splittet på følgende vis: Billetter: DKK 1.240,- / Morgenmad: DKK 250,- / Aftensmad: DKK 764,- / Overnatning: 1.274,-.

Indklagede finder, at indklagede har forsøgt at løse sagen på bedst mulig vis, og er ked af at klager ikke har samme opfattelse.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på compensation.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger nævnet til grund, at klager betalte kr. 3.528,- for opholdet, hvoraf overnatning udgjorde kr. 1.274,-.

Indklagede har ikke godtgjort, at det af markedsføringsmaterialet eller i de oplysninger, som klager modtog i forbindelse med bookingen, fremgik, at sengene i den omhandlede feriehytte alene var 180 cm lange.

Ankenævnet finder, at det - medmindre andet er aftalt - må forventes, at sengene i en feriehytte er minimum 200 cm lange.

Den løsning, som indklagede tilbød klager, medførte overnatning i lokaler, hvor sengene også kun var 180 cm lange.

Ankenævnet finder således, at overnatningen var behæftet med en væsentlig mangel, der giver klager ret til et afslag i prisen.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at afslaget passende kan fastsættes til 25 pct. af overnatningsprisen, svarende til 25 pct. af kr. 1.274, svarende til kr. 318,50.

Afgørelse af 19. januar 2021