

**Ankenævnets J.nr. Journal nr.: 2020-0725 - Mangler ved overnatning**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde via bookingsitet Booking.com booket to overnatninger hos indklagede til en samlet pris på 4.390 kr. for et "deluxe-dobbeltværelse" inklusive morgenmad.

Klager var ikke tilfreds med forholdene hos indklagede, idet at klager fandt, at værelset ikke havde havudsigt. Klager fandt, at værelset lå i anden række/position, hvorfor udsigten bestod i en bræddevæg, der spærrede for udsigten.

Klager har vedhæftet foto fra indklagede og kopi af bookingbekræftelsen. Indklagede har vedlagt yderligere fotos til sagen.

Klager reklamerede mundtligt ved indtjekning over værelsets manglende udsigt, men uden der var mulighed for omrokering, idet hotellet var fuldt booket. Klager gennemførte opholdet trods forholdene og oplyste ved udtjekning, at værelset ikke havde den udsigt, som klager havde forventet.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Se sagsfremstillingen ovenfor.

**Klagers krav:**

Klager ønsker et helt eller delvist afslag.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at værelset har havudsigt. For at imødekomme klager havde de forsøgt at opgradere klager til et andet deluxe værelse og suite, men grundet øvrige bookninger var det ikke muligt. Ifølge indklagede er værelser i første række/position deres romantiske suiter og ikke deluxe værelser.

Indklagede havde ikke fået opfattelsen af, at klager var utilfreds ved udtjekning.

**Indklagedes krav:**

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

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder de indsendte fotos, finder Ankenævnet, at der fra det pågældende værelse er delvis havudsigt fra klagers værelse. Ankenævnet finder på denne baggrund, at der ikke var sådanne mangler ved klagers ophold, at dette berettiger til et afslag i prisen.

**Afgørelse af 23. februar 2021**