

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0657 - Mangler i forbindelse med spaophold og middag

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt et spaophold hos indklagede for 28 gæster med overnatning, adgang til spa, morgenmad, middag, kaffe og kage mv. i forbindelse med et fødselsdagsarrangement. Reservationsbekræftelsen var dateret 6. juli 2020. Opholdet var i perioden fra den 7. august – 9. august 2020 til en samlet pris på 38.483 kr.

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

Klager fandt således, at:

- den tidsbegrænsede spa på 2 timer, som var forbeholdt selskabet, blev afbrudt af øvrige besøgende gæster, som skulle vises væk flere gange af selskabet selv, der manglende badekåber mv., som afkortede spaopholdet til 1½ times varighed i alt
- at sandwiches bestod af en grovbolle med kalkun eller frikadelle og ikke af sandwichbrød
- at der ikke var tjenere til stede for at servere sandwich, øl, vand, kaffe og kage, men stod på rulleborde til egen afhentning/servering
- at ekstra borde og stole skulle slås ud eller stilles op af klager
- at den 3-rettes middag var af ringe kvalitet

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

Den 2. september 2020 skrev klager til indklagede angående de ovenstående nævnte kritikpunkter og anførte, at hun ønskede delvis tilbagebetaling.

I perioden 10. september – 24. september 2020 skrev parterne sammen angående klagers kritikpunkter. Indklagede tilbød en delvis tilbagebetaling på 3.000 kr. for fejl vedrørende spaopholdet og som en kompensation for klagers oplevelse, hvilket klager afviste med henvisning til ønsket om en større tilbagebetaling.

Parterne kunne ikke nå frem til en løsning på klagesagen.

Klager indgav herefter klagen til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har oplyst, at der var øvrige gæster i spaen udover det par, som indklagede har henvist til.

Klager har endvidere anført, at hun havde en berettiget forventning om, at der var personale og servering af personalet ved spisning af sandwich og kage mv.

Klagers krav:

Helt eller delvis tilbagebetaling.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført:

- at det tydeligt fremgik af deres hjemmeside, at der blev tildelt 2 timer ved adgang til spaen
- at der er mange definitioner af, hvad en sandwich skal bestå af og det havde ikke været et ønske om sandwichbrød fra klagers side
- sandwich, kaffe og kage blev serveret uden for henset til corona-restriktionerne, hvor mad og drikkevarer blev stillet pænt anrettet frem til gæsterne, som selv kunne tage
- at der var personale til stede ved spaområdet og det alene var en fejl med de manglende badekåber. I forhold til øvrige gæster har indklagede oplyst, at der var 2 andre gæster i spaen som havde booket sig ind, hvilket klager var blevet oplyst om på forhånd, øvrige gæster befandt sig i området, men ikke i spaen
- at indklagede ikke har modtaget øvrige klager over den 3-retters menu og afviser kritikpunkterne
- at det var nødvendigt med et eget lokale til selskabet henset til corona-restriktionerne, hvilket klager var indforstået med
- at trods enkelte fejl fra indklagedes side, så fastholdes en kompensation på 3.000 kr. til klager
- afslutningsvist at klager bestilte et spaophold med 20% rabat og ikke bestilling af et festarrangement

Indklagedes krav:

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

Nævnets bemærkninger:

Klager giver indklagede delvis medhold.

Efter en samlet vurdering af sagen, herunder de af klager anførte klagepunkter og indklagedes bemærkninger hertil, finder Ankenævnet det godtgjort, at opholdet led af en mangel i form af manglende badekåber til brug ved spaen. Nævnet finder, at det af indklagede tilbudte afslag på 3.000 kr. dækker denne mangel. Nævnet finder det ikke i øvrigt godtgjort, at opholdet led af andre mangler.

Afgørelse af 15. juni 2021