

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0854 - Klage over hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via rejsebureauet DTF-Travel booket et ophold hos indklagede fra den 14. til den 16. august 2020. Indklagede driver et hotel. Der var tale om booking af en "Slotspakke", som indeholdt 2 overnatninger med morgenmad og en 3-retters middag samt aftenkaffe med sødt og en cognac. Prisen for opholdet var 3.273 kr.

Klager var ikke tilfreds med værelset, der ifølge klager var i dårlig stand og ikke var ordentlig rengjort. og klagede ifølge det oplyste straks mundtligt til indklagede, men fik af indklagede oplyst, at der ikke var mulighed for at få et andet værelse.

Klager rettede også henvendelse DTF-Travel vedr. de anførte mangler. Klager havde vedlagt en række billeder af det værelse, som klager havde. Disse billeder er også vedlagt til Ankenævnet.

DTF-Travel oplyste, at DTF-Travel ikke havde mulighed for at hjælpe klager, da indklagede ikke vil give afslag.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klager gennemførte efter det oplyste ikke hele opholdet pga. det mangelfulde værelse, men tjekkede ud lørdag og indlogerede sig i stedet for på et andet hotel. Klager har som dokumentation herfor vedlagt kopi af bookingbekræftelsen fra dette hotel.

Klager fik herved ikke den middag, som var en del af opholdet hos indklagede.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at det værelse som klager fik var i dårlig stand og ikke ordentligt rengjort. Klager har fremsendt en række billeder til Ankenævnet, som illustrerer de mangler, som klager finder, at værelset havde.

For så vidt angår de af indklagede til Ankenævnet afgivne bemærkninger har klager anført, at klager rettede henvendelse til indklagede og fik det svar, at alle værelser var bookede og derved kunne de ikke gøre noget. Klager har været i kontakt med DTF-Travel, som gav klager det svar, at de havde rettet henvendelse til indklagede og, at indklagede ikke ville gøre noget ved denne sag, hvorfor klager klagede til Ankenævnet.

Klager har for så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at den vedlagte bookingbekræftelse fra dette andet hotel viser, at klager slet ikke har haft et ophold hos indklagede, anført, at denne bookingbekræftelse er vedlagt, da klager ikke har dokumentation for at klager tjekkede ud allerede om lørdagen fra indklagedes hotel, men at bookingbekræftelsen underbygger, at klager tjekkede ud fra indklagede i utide og flyttede over på det andet hotel.

Klagers krav:

Klager ønsker et ikke nærmere fastsat afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at opholdet er solgt med henvisning til indklagedes handelsbetingelser, som fremgår af indklagedes hjemmeside og som fremsendes vedhæftet ordrebekræftelsen. Heraf fremgår det, at gæsten – ved mangler - har pligt til at henvende sig til hotellet og give dette mulighed for afhjælpning.

Indklagede har anført, at klager ikke ytrede utilfredshed overfor indklagede under opholdet. Indklagede modtog først oplysningerne om klagers utilfredshed 5 måneder senere i forbindelse med fremsendelse af den indsendte klage til Ankenævnet om utilfredshed. På dette tidspunkt var indklagedes mulighed for afhjælpning forpasset.

Opholdet var købt gennem DTF-Travel, hvorfor klagen efter indklagedes opfattelse må rettes mod DTF-Travel.

Klager betalte således ikke for opholdet til indklagede. Der var ingen aftale eller leveringsforhold mellem parterne.

Indklagede har anført, at klager boede på indklagedes værelse 25, der ifølge indklagede er et fejlfrit værelse renoveret med maling og tekstiler inden for et år.

Indklagede har anført, at det ikke er rigtigt, at klager rettede henvendelse til personalet om utilfredshed samt at det ikke korrekt, at billeder viser dårlig stand eller manglende rengøring.

Indklagede har også anført, at det ikke er korrekt, at DTF-Travel har henvendt sig til indklagede, eller, at indklagede har svaret i sagen.

Indklagede finder, at klagen bør afvises som udokumenteret og ubegrundet.

Indklagede har yderligere anført, at den af klager vedlagte bookingbekræftelse fra et andet hotel viser, at klager slet ikke har været kunde hos og boet hos indklagede.

Indklagede har videre anført, at hvis klager havde boet hos indklagede, så burde klager have henvendt sig til indklagedes personale, således at disse var blevet givet en mulighed for afhjælpning.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

På baggrund af det af klager oplyste sammenholdt med de af klager vedhæftede billeder finder Ankenævnet, at der var en række mindre mangler ved det bestilte værelse i form af mangelfuld rengøring og vedligeholdelse.

Ankenævnet lægger efter det af klager oplyste til grund, at klager på stedet rettede henvendelse til indklagede og klagede over det pågældende værelse.

Indklagede afhjælp efter det oplyste ikke de anførte mangler, og klager boede alene på værelset den første af de 2 bookede overnatninger, hvorefter klager forlod indklagede for at overnatte på et andet hotel. Klager indtog efter det oplyste heller ikke den inkluderede middag hos indklagede.

Henset til manglernes karakter finder Ankenævnet ikke, at klager har været berettiget til at hæve aftalen. Ankenævnet finder således, at klager har krav på et mindre afslag for de pågældende mangler vedrørende værelset. Ankenævnet finder, at afslaget alene skal beregnes af den del af opholdet, som udgjorde overnatning, idet klager kunne have valgt at indtage den i opholdet omfattede middag hos indklagede.

Ankenævnet finder herefter og efter en skønsmæssig vurdering af manglernes karakter, at afslaget passende kan fastsættes til 400 kr.

Afgørelse af 24. august 2021