

Ankenævnets j.nr. 2021-0503 – Mangler i forbindelse med hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde booket ét værelse til to overnatninger hos indklagede fra den 14. – 16. juli 2021 for 2 personer. Klager betalte 1.995 kr. inklusive morgenmad.

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

Klager fandt således, at:

- Beliggenheden ikke var som forventet, idet hotellet lå i et industrikvarter
- Værelset var mindre end forventet
- Værelsestemperaturen var høj og der var ingen aircondition
- Toilettet gik i stykker den 14. juli
- Der var ingen glutenfri morgenmad

Klager reklamerede mundtlig til indklagede over forholdene den 15. juli 2021 med krav om en kompensation. Klager tjekkede ud af hotellet den 15. juli 2021, idet det ikke levede op til klagers forventninger.

Indklagede gav et afslag på 100 kr., men afviste at kompensere klager yderligere, idet klager havde fået ydelsen i form af en overnatning.

Klager ringede til hotellet den 16. juli 2021 og reklamerede igen til indklagede over forholdene.

Indklagede oplyste, at de gerne ville have haft mulighed for at ordne toilettet og have bestilt glutenfri morgenmad, hvis de havde fået det oplyst fra klager. Indklagede tilbød et passende afslag på 150 kr., men parterne nåede ikke til enighed.

Klager indgav herefter klagen til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Ifølge klager var hun ikke bekendt med, at det var muligt at kontakte en vagttelefon, for at få ordnet toilettet eller få skiftet værelse. Hvis det havde været en mulighed på dagen, hvor hun ankom, ville klager naturligvis have benyttet sig af denne mulighed.

Klager har fastholdt sit krav henset til, at billeder og oplysninger om hotellet er misvisende og ikke stemmer overens med hotellets faktiske forhold.

Klagers krav:

Pengene helt eller delvis tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at alle oplysninger vedrørende hotellets beliggenhed, værelsernes størrelse og morgenmads informationer fremgår af deres hjemmeside.

Ifølge indklagede kunne klager have ringet til vagttelefonen og oplyst om toilettet, hvorfor indklagede ville have tilbudt klager et andet værelse.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager er berettiget til at få pengene helt eller delvist tilbagebetalt.

Nævnets bemærkninger:

Nævnet giver klager delvis medhold.

Efter de foreliggende oplysninger finder Ankenævnet, at klager ikke har godtgjort, at klager havde kunnet forvente en anden og bedre beliggenhed af hotellet, et større værelse eller aircondition, ligesom klager ikke har godtgjort, at ønsket om glutenfri morgenmad på forhånd var meddelt hotellet.

Det er derimod ubestridt, at toilettet på klagers værelse gik i stykker den 14. juli 2021, hvilket Ankenævnet finder udgør en mangel, som klager skal kompenseres for. Ankenævnet bemærker i tilknytning hertil, at indklagede ikke har godtgjort, at klager var blevet oplyst om en vagttelefon, som klager kunne henvende sig til.

Ankenævnet bemærker endvidere, at indklagede – hvis klager ikke havde valgt tjekke ud den 15. juli 2021 – kunne have repareret toilettet eller tilbudt klager et andet værelse, ligesom indklagede ville have haft mulighed for at sørge for glutenfri morgenmad til den 16. juli 2021. Nævnet finder således, at klager ikke har krav på compensation for så vidt angår den 15. til 16. juli 2021.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klager har krav på et afslag for det defekte toilet for overnatningen fra den 14. til den 15. juli 2021, og at dette afslag skønsmæssigt kan fastsættes til 200 kr.

Afgørelse af 22. februar 2022