

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0671**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte den 16. august 2021 et hotelophold via booking.com hos indklagede fra den 27. – 29. august 2021 til en pris på 1.790 kr.

Ifølge klager konstaterede hun en række mangler ved hotelopholdet efter ankomst, herunder:

- At værelset var beskidt, bl.a. var der hår i vasken, brændemærker i bordet, pletter på gulvtæppet og fugtpletter i loftet
- At værelset var koldt
- At listerne ved dørtrin sad løst, så man fik søm i foden
- At der ingen prop var i badekarret
- At der stod musefælder overalt
- At der manglede kugler til pool-bordet i indklagedes spillehal
- At der ikke var personale på stedet, som man kunne komme i kontakt med

Ifølge klager tjekkede hun ind på hotellet den 27. august 2021 ca. kl. 19.14 og valgte at forlade hotellet efter 2 timers ophold omkring kl. 21.15. Klager reklamerede telefonisk til indklagede den 29. august 2021 og den 30. august 2021 via mail med ønsket om at få pengene tilbagebetalt for opholdet. Trods gentagen opfølgning på reklamationen nåede parterne ikke frem til en løsning.

Klager indgav herefter sagen til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har oplyst, at det ikke var muligt at finde personale hos indklagede, hvorfor hun forlod hotellet ca. 2 timer efter ankomst.

Ifølge klager var knappen til udtjekning inaktivt indtil den 29. august 2021, hvorfor hun først fik tjekket ud elektronisk den 29. og ikke på dagen hvor hun forlod hotellet den 27. august 2021.

Ifølge klager var det først muligt efter endt weekend at komme i kontakt med personalet hos indklagede, hvor hun reklamerede telefonisk. Ifølge klager fik hun oplyst, at hun skulle reklamere via mail, hvorfor hun reklamerede skriftligt den 30. august 2021 til indklagede. Ifølge klager rykkede hun gentagne gange for et svar og fik oplyst, at hun ville blive kontaktet, men uden det skete.

Klager har oplyst, at badeværelset blev benyttet af klager i løbet de to timer, som hun opholdt sig hos indklagede, men at hun ikke har anvendt badet eller andet på værelset grundet hygiejnen. Endvidere har klager anført, at det er vildledende at oplyse, at der er badekar på værelset, når proppen er fjernet og det reelt ikke kan anvendes som et kar, jf. bilag 3.

Ifølge klager havde hun forsøgt at ringe på telefonnummer 70602030, men forgæves. Endvidere har klager henvist til dokumentation på ophold på andet hotel dateret 27. august 2021 samt opkaldshistorik, jf. bilag 5.

Klager har fastholdt, at hotellets standard ikke levede op til billederne, som fremgik af hjemmesiden og har derfor fastholdt klagepunkterne, jf. bilag 7.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker pengene helt eller delvist tilbagebetaling.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at ifølge deres systemer, så tjekkede klager ind hos indklagede den 27. august 2021 og tjekkede ud den 29. august 2021. I denne periode var bad og toilet benyttet og idet indklagede ikke var vidende om klagers utilfredshed, så kunne de ikke reagere på klagers efterfølgende reklamation.

Ifølge indklagede var receptionen bemanded i tidsrummet 8.00 – 19.00 og efterfølgende er det muligt at indtale en telefonisk besked samt i akut tilfælde komme i kontakt med vagten hos indklagede. Ifølge indklagede havde klager ikke benyttet sig af denne mulighed, hvorfor indklagede først blev vidende om klagers utilfredshed efter endt ophold.

Ifølge indklagede fremgår det af booking.com, at hotellet har 1 stjerne og at prisen for en overnatning er 565 kr., hvorfor klagers forventninger måtte tilpasses derefter.

Indklagede har oplyst, at rengøringen selvfølgelig skal være i orden, men at en liste kan gå løs uden det er opdaget af personalet.

Ifølge indklagede var det bevidst, at proppen til badekarret var fjernet henset til, at gæsterne bør sparre på vandet og for at tænke på miljøet, jf. bilag 2.

Indklagede har oplyst, at det er muligt at komme i kontakt med indklagede ved at lægge en besked via enten booking.com eller ringe til hotellets hovednummer, via gæstebog eller via telefonen ved indgangen til hotellet. Trods disse muligheder reklamerede klager først den 29. august 2021 efter endt ophold, jf. bilag 4.

Indklagede har fremsendt oplysning fra deres telefonselskab over registrerede telefonnumre, jf. bilag 6. Endvidere fastholder indklagede, at de ville have reageret på reklamationen fra klager, hvis de havde været vidende om dette på opholdstidspunktet og fundet en fair løsning.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på hel eller delvis tilbagebetaling.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet lægger til grund, at klager den 27. august 2021 efter indtjekning telefonisk forsøgte at kontakte indklagede, men at klager ikke fik kunne få fat i indklagede.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klager forlod hotellet den 27. august 2021, men at det først var muligt for klager (digitalt) at tjekke ud af værelset den 29. august 2021.

Ankenævnet finder, at klager herunder ved de indsendte fotos, har godtgjort, at værelset led af en række mangler, herunder mangelfuld rengøring i form af bl.a. hår i vasken og klakaflejringer i badet samt at der manglede prop i badekarret.

Efter en samlet vurdering, hvori indgår, at klager ikke kunne få fat på indklagede samt de nævnte mangler, finder Ankenævnet, at klager har krav på tilbagebetaling af betalingen for det bookedede ophold hos indklagede.

Nævnet træffer herefter følgende

**Afgørelse af 26. april 2022**