

Ankenævnets journal nr.: 2022-0138 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde, til afholdelse den 10. og 11. december 2021, købt et spaophold hos indklagede, hvori også var inkluderet mad og drikke. Prisen herfor var efter det af klager oplyste i alt 4.900 kr. inkl. moms.

Natten mellem den 10. og 11. december vågnede klager efter det oplyste ved, at en mus var faldet ned i en skål vand med isterninger, som klager havde placeret ved siden af sin seng.

Klager var efter det oplyste herefter ikke i stand til at slappe af og sove i fred og ro, uden konstant tanke på, at der kunne være mus overalt i værelset.

Efter det oplyste drøftede klager det med personale i køkkenet den følgende dag, som bekræftede at der havde været tidligere tilfælde. Det fremgår ifølge klager ligeledes af Trustpilot, at der har været tidligere tilfælde med skadedyr på værelserne.

Klager ønskede efterfølgende det betalte beløb refunderet, med henblik på at kunne foretage dækningskøb et andet sted. Indklagede tilbød i stedet at kompensere klager med et nedslag i prisen på 1.045,00 kr. for værelset.

Parterne har ikke haft yderligere dialog selv, men har under forberedelse af sagen oplyst om de følgende forhold i korrespondancen med sekretariatet.

Indklagede har i en mail til nævnets sekretariat 6. februar 2022 redegjort nærmere for sammensætningen af det tidligere fremsatte forligstilbud på 1.045,00 kr., som er opgjort som opholdets samlede pris, med fradrag af de elementer, der ikke kan knyttes til klagers oplevelse på værelset. Indklagede har ved samme lejlighed redegjort for, at han kort forud for modtagelse af klagen ved ankenævnet havde modtaget et forligstilbud på 2.000,00 fra klager, som indklagede dog aldrig svarede på.

Klager har i en mail af 15. februar 2022 som svar på, at indklagede undrede sig over den fremsatte påstand, supplerende forklaret, at musen må have kastet sig ind i spanden. Ved samme lejlighed har klager bekræftet de fremsatte forligstilbud, men samtidigt tilkendegivet, at disse er bortfaldet, og at der ikke er yderligere forligsmuligheder. Endelig har klager omtalt yderligere tillæg, som angiveligt skulle være betalt, uden dog at kvantificere disse yderligere.

Indklagede har ved mail til sekretariatet 16. februar 2022 oplyst, at det omtalte forligstilbud på 1.045,00 kr. blev fremsendt i specificeret form til klager den 14. december 2021.

Klagers bemærkninger:

Klager har fremført, at den leverede ydelse var mangelfuld i en sådan grad, at klager er berettiget til at ophæve handlen.

Klager har yderligere anført, at det er en skærpende omstændighed, at der er tale om gentagelsestilfælde.

Klagers krav:

Ophævelse af handlen og fuld refusion af det betalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at det er usandsynligt, at en mus af egen drift kan komme op i en glat blikspand placeret under skråvægge.

Indklagede har videre anført, at dennes virksomhed er placeret i landlige omgivelser, og at det derfor er påregneligt, at man kan støde på en mus indendørs.

Afsluttende har klager anført, at der under alle omstændigheder ikke kan tilkendes større kompensation, end hvad indklagede allerede har tilbudt klager som kompensation for værelset.

Indklagedes krav:

Frifindelse, subsidiært betaling af et mindre beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Efter de foreliggende oplysninger og det af parterne anførte lægger retten til grund, at der den pågældende nat var en mus på klagers værelse.

Nævnet finder, at dette udgør en mangel, som berettiger klager til et passende afslag.

Efter en samlet vurdering finder Nævnet, at afslaget passende kan fastsættes til 1.225 kr., svarende til 25 % af den af klager oplyste pris for opholdet.

Afgørelse af 23. august 2022