

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0335 - Mangler ved ophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde bestilt et weekendophold hos indklagede til sig selv og sin kæreste fra 15. april 2022 til 17. april 2022, begge dage inklusive. Klager oplyser, at han har betalt i alt 1.834,05 kr. inklusive moms.

Den 16. april om formiddagen anmodede klager om, at sengens lagen blev udskiftet til et større, da det eksisterende lagen angiveligt var for kort, hvilket bevirkede, at lagenet gled op, og blotlagde madrassen, som efter klagers opfattelse var ulækker. Der sad hår fast i vådligger/underlagenet og selve madrassen var fyldt med gule pletter. Klager har fotodokumenteret madrassen.

Sengen var herudover ikke god. Den knirkede, hver gang de sovende rørte sig, og lagenerne skulle strammes flere gange om natten for at undgå direkte kontakt med madrassen.

Da de vendte tilbage til hotellet senere samme dag kl. 14, var lagenet ikke skiftet som aftalt, ligesom klager kunne konstatere at de ikke havde fået house-keeping.

Klager lavede en aftale med indklagede om, at house-keeping skulle komme forbi værelset senere samme dag samt skifte lagnet. Det skete imidlertid ikke, og klager måtte derfor, sammen med sin kæreste, selv skifte lagnerne sent på aftenen. De udleverede lagner havde samme størrelse som det eksisterende.

Klager havde bestilt morgenmad til weekendopholdet og konstaterede, at buffeten var skuffende. Blandt andet manglende der begge dage æg. Andre gæster måtte tilsyneladende også gå forgæves. Klager måtte som følge heraf bruge flere penge ude i byen på spisning.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har i første række anført, at den leverede ydelse ikke svarede til annonceringen og prisen.

Klager har yderligere anført, at der ikke var tale om undskyldelige fejl, idet indklagede formentligt slet ikke har lagener, som kan dække sengene ordentligt, og at det i øvrigt virkede bevidst og af omkostningshensyn, at morgenmadsbuffeten ikke var fyldt ordentlig op.

Endelig har klager anført, at han har haft omkostninger til at købe mad andre steder som følge af, at indklagede ikke leverede i henhold til aftale.

**Klagers krav:**

Ophævelse eller passende afslag.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har ikke svaret i sagen.

**Indklagedes krav:**

Indklagede har ikke svaret i sagen.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvist medhold

Indklagede har ikke svaret i sagen, hvorfor Nævnet lægger klagers sagsfremstilling til grund som ubestridt.

Nævnet finder, at de påklagede forhold vedrørende senge, lagener, house-keeping og morgenmad samlet set udgør en sådan mangel ved indklagedes ydelse, at det berettiger klager til et nedslag i prisen. Nævnet finder, at klager ikke er berettiget til at hæve handlen, da indklagedes ydelse må antages at have haft en vis værdi for klager. Nævnet finder endvidere, at klager ikke er berettiget til erstatning for køb af mad andre steder end hos indklagede.

Nævnet finder på den baggrund, at klager er berettiget til et nedslag i prisen, som passende kan fastsættes til 917 kr., svarende til 50 % af prisen for opholdet.

**Afgørelse af 23. august 2022**