

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0588 – Mangler i forbindelse med hotelophold

Sagsfremstilling

Klager bookede via indklagede 2 den 12. juni 2022 et dobbeltværelse til en enkelt overnatning fra den 24. juni 2022 til 25. juni 2022. Opholdet kostede 1.017 kr. som blev betalt med et gavekort fra Morebox på 1.000 kr. og resten kontant.

Klager modtog efterfølgende en todelt voucher fra indklagede 2, hvor det fremgår at klager skulle beholde den ene del selv, og aflevere den anden del til receptionen eller nøglekontoret ved ankomst.

Af klagers voucher fremgår blandt andet følgende:

Ved spørgsmål eller eventuelle problemer på rejsemålet, kontakt:	Først og fremmest: Receptionen, Alternativt: For opkald på afreisedagen og på destinationen, [redacted] akutlinie [redacted]
Bestilt overnatning:	ACCOMMODATION - Dobbeltværelse, Gratis morgenmad - 1 dobbeltseng og 1 sovesofa (dobbeltseng) - Gratis selvstændig parkering - Gratis Wi-Fi
Øvrige oplysninger:	Gebyrer for ekstra opredninger kan forekomme og varierer afhængigt af overnatningsstedets politik Gyldigt billed-ID og kreditkort, debetkort eller kontant depositum kan være påkrævet ved indtjekning til dækning af påløbende udgifter Særlige ønsker afhænger af tilgængelighed ved indtjekning og kan medføre ekstra gebyrer. Særlige ønsker kan ikke garanteres Dette overnatningssted accepterer kreditkort. Kontanter accepteres ikke Lydisolerede gæsteværelser kan ikke garanteres Overnatningsstedets sikkerhedsforanstaltninger inkluderer brandslukker, røgalarm og førstehjælpskasse Dette overnatningssted har ingen reception. Gæster modtager oplysninger om afhentning af nøgle. / Phone number [redacted]

Af den del af klagers voucher, som skulle udleveres til indklagede 1, fremgår blandt andet følgende.

YOUR INFORMATION Dobbeltværelse, Gratis morgenmad - 1 dobbeltseng og 1 sovesofa (dobbeltseng) - Gratis selvstændig parkering - Gratis Wi-Fi Hotel [redacted] [redacted], Denmark Your ref: 9160111965697	Info for accommodation: This booking is mediated and has been paid through Travelscape LLC
---	--

Af begge vouchers fremgår indklagede 2's stamoplysninger af sidefoden på dokumentet. Da klager ankom hos indklagede 1 konstaterede hun straks, at der var et større højroset arrangement i gang i restauranten. Da klager kom ned på værelset, kunne hun yderligere konstatere, at værelset ikke var udstyret med en dobbeltseng, som klager oplyser, at hun var blevet lovet.

I fraværet af en bemandet reception ringede klager herefter til det oplyste telefonnummer for at reklamere over den manglende dobbeltseng og blev i den forbindelse oplyst, at "klager bare kunne skubbe sengene sammen", hvilket også var muligt, men ikke uden betydeligt besvær.

Under alle omstændigheder afhjalp det ikke klagers reklamation, da to senge, der er skubbet sammen, vil forskubbe sig relativt til hinanden, hvilket ikke er optimalt, når man som klager og dennes ægte mand, der havde booket opholdet i anledning af deres bryllupsdag, "gerne vil ligge tæt på midten af sengen".

Klagers udbytte af opholdet blev yderligere forringet ved, at de ikke kunne sove under åbent vindue i varmen, da vinduet vendte ud mod terrassen, hvor gæsterne fra selskabet i restauranten opholdte sig og røg. Klager undlod dog at rette ny henvendelse herom til det oplyste telefonnummer, da den første henvendelse ikke havde givet forhåbning om, at hun denne gang ville blive mødt med imødekommenhed fra telefonvagten.

Hjemvendt fra opholdet sendte klager en skriftlig klage til indklagede 1 den 28. juni 2022, hvor hun påklagede forholdene omkring det larmende selskab, som hun ikke på forhånd var blevet adviseret om samt den manglende dobbeltseng.

Klagen blev besvaret af indklagede 1 den 29. juni 2022 som beklagede klagers opfattelse, men at indklagede drev et "Bed & Breakfast", hvor der også lejlighedsvist blev afholdt selskaber. Indklagede forklarede videre, at alle kunne anvende gårdhaven, blandt andet med henblik på rygning. Indklagede 1 henviste yderligere til, at alle deres værelser var med 2 enkeltsenge og en sovesofa, hvilket også er oplyst på bookingsider. Afsluttende bemærkede indklagede 1, at uanset receptionen ikke var bemandet konstant, så havde indklagede 1 været til stede på grund af arrangementet i restauranten, og ville derfor have haft mulighed for at hjælpe klager, hvis hun havde henvendt sig. Heller ikke ved tjek ud havde klager givet indtryk af, at hun havde reklamationer.

Senere samme dag, den 29. juni 2022, svarede klager, at indklagede 1 burde oplyse at der afholdes fester, og at det ikke fremgår nogen steder af indklagede 1's hjemmeside. Til gengæld fremgik det ifølge klagers mail netop af indklagede 1's hjemmeside, at klager kunne forvente en dobbeltseng. Afsluttende beskrev klager, at hun netop havde fulgt den procedure for henvendelse, som indklagede 1 selv havde opfordret til.

Indklagede 1 gjorde i e-mail af 30. juni 2022 opmærksom på, at det af indklagede 1's hjemmeside angiveligt skulle fremgå, at værelserne var med to enkeltsenge, og at det ikke løbende blev opdateret på hjemmesiden, når der blev afholdt selskabsarrangementer.

Senere den 30. juni 2022 besvarede klager på ny korrespondancen med en gentagelse af, at det ikke er korrekt, at det af indklagede 1's hjemmeside fremgår, at værelserne er udstyret med enkeltsenge. Ved denne lejlighed vedhæftede klager et skærmbillede fra indklagede 1's hjemmeside, hvor det blandt andet fremgår:

Værelser: Hotel [] byder på 56 hyggelige dobbelt- og enkeltværelser. Alle værelser har eget bad og toilet, fjernsyn samt gratis trådløst internet. Vi tilbyder udelukkende ikke-rygerværelser. Alle værelser er nymalede, og de fleste har samtidig fået nye gulvtæpper.

Vi tager ansvar for miljøet: Vi har som standard valgt ikke at rengøre værelser under ophold på mere end 1 nat. Dette for at reducere hotellets strøm- og vandforbrug. Ønsker I alligevel let rengøring, afhentning af affald, rene håndklæder eller andet, er dette muligt efter aftale med receptionen uden beregning.

Øvrige faciliteter:

Hotellet har flere hyggelige indendørs samlingspunkter og en stor udendørs terrasse med tilhørende grønt område. Vi tilbyder samtidig at afholde selskaber, fester mm. i vores lokaler, og i kælderens findes en mindre bodega med billard og darts til fri afbenyttelse.

Klager henviste i mailen 30. juni 2022 yderligere til, at det af bookingbekræftelsen fremgik, at der var tale om dobbeltsenge, og at hun burde kunne forvente, at den oplysning var korrekt.

I sit svarskrift 23. august 2022 har indklagede 1 oplyst, at de ikke har noget samarbejde med indklagede 2, hos hvem opholdet blev booket, samt at de i øvrigt heller ikke har modtaget 1.017 kr. for reservationen. Indklagede 1 opfordrede samtidigt klager til at dokumentere købet hos indklagede 1 henset til, at voucheren ikke var udstedt af en samarbejdspartner, og at betalingen i øvrigt heller ikke var modtaget hos indklagede 1.

Ankenævnet har efterfølgende rettet henvendelse til indklagede 2 og anmodet dem oplyse, om der er et samarbejde med indklagede 1 og om voucheren er indløst af indklagede 1.

Indklagede 2 har i e-mail af 17. oktober 2022 oplyst, at der er indskudt en samarbejdspartner – Expedia - mellem indklagede 2 og indklagede 1, og det er derfor korrekt, at der ikke er et direkte samarbejde mellem indklagede 2 og indklagede 1. Det er navnet på mellemløbet (Expedia) som vil fremgå, når kunden er booket under sit navn. Indklagede 2 har betalt voucheren til Expedia.

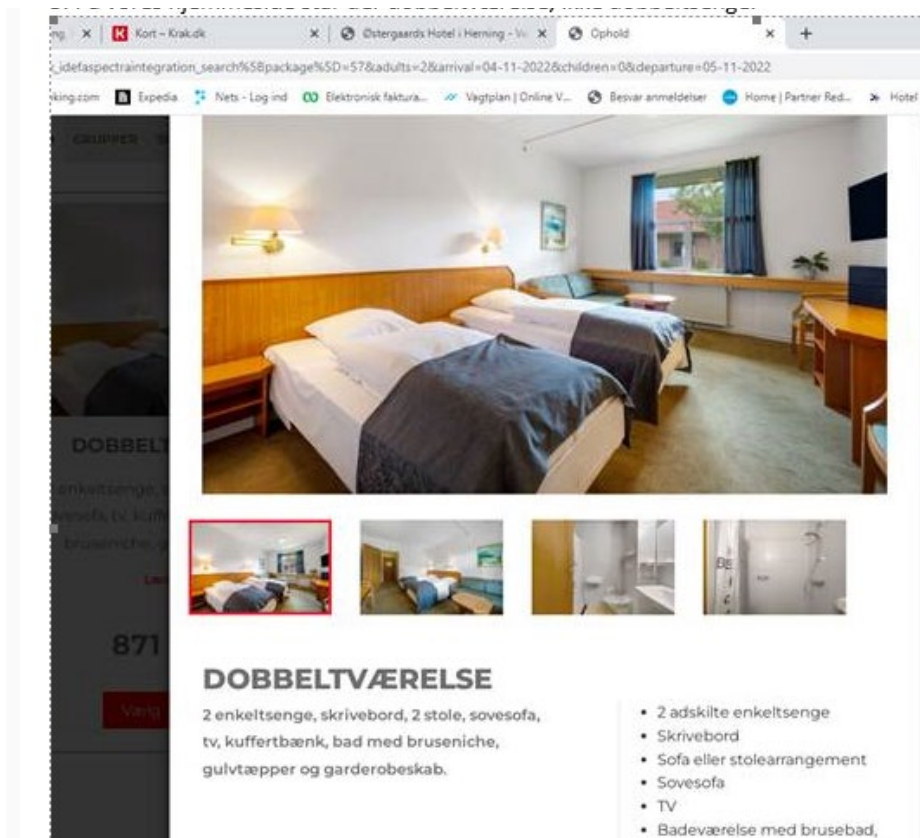
Foreholdt denne oplysning, samt at relationerne fremgår nederst i sidefoden på de vouchers, klager fik udleveret, har klager i en mail af 23. oktober 2022 til Ankenævnet fastholdt, at opholdet er betalt med et Morebox hotelgavekort, og at der direkte på gavekortet er linket til indklagede 2, hvorfra opholdet er bestilt. Indklagede 1 var bekendt med klagers ankomst på forhånd, og har jo modtaget den oplysning et sted fra, ligesom de helt sikkert også har modtaget betalingen.

Klager afviser i mailen 23. oktober 2022 indklagede 1's forklaring om støjproblematikken med henvisning til, at klager netop havde haft et ophold på Vesterbro i København, hvor der ikke havde været tilsvarende problemer. Under alle omstændigheder burde indklagede 1 have forhåndsadviseret om risikoen på sin hjemmeside. Til klagers e-mail var vedhæftet de følgende dokumenter:

- Morebox hotelgavekort med en værdi af 1.000 kr. På gavekortet er der linket til indklagede 2. Det fremgår yderligere, at den juridiske enhed bag gavekortet er [].
- Skærmbillede af en bookingside på indklagede 2s hjemmeside hvor det fremgår, at booking foretaget 12. juni 2022 med bookingnummer 2962749 til en værdi af 1.017 kr. er betalt.
- Bankkvittering på betaling af 17 kr. til indklagede 2.

- Det tidligere ved e-mail af 30 juni 2022 fremlagte skærbillede fra indklagedes hjemmeside, hvor der er tilføjet en fremhævelse af sætningen "Hotel [redacted] byder på 56 hyggelige dobbelt- og enkeltværelser".

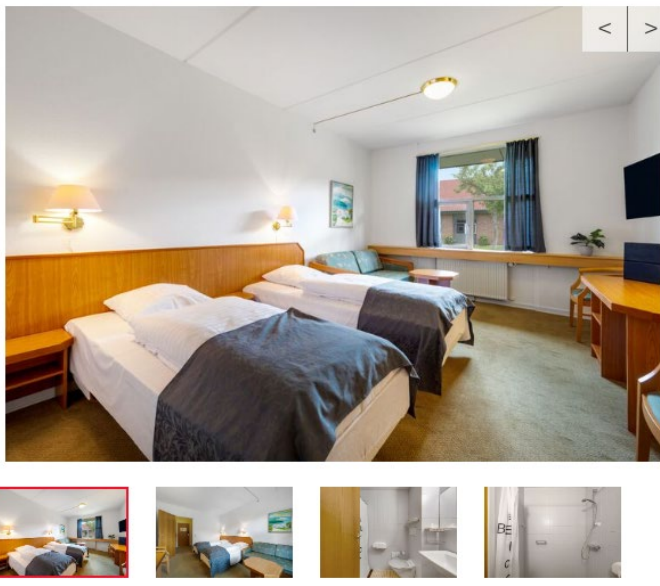
Indklagede 1 har den 4. november 2022 i besvarelse heraf gentaget, at han ikke har nogen forretningsmæssig forbindelse til indklagede 2 eller Morebox, som i øvrigt er rette adressat for eventuelle reklamationer. Besvarelsen indeholdte yderligere følgende skærbillede med en annoncering af et dobbeltværelse, som indklagede oplyser er taget fra indklagedes egen hjemmeside:



Klager har i afsluttende e-mail af 14. november afvist, at det pågældende skærbillede skulle være fra indklagede 1s hjemmeside.

Ankenævnet har ved egen søgning 25. november fundet følgende annonce på indklagede 1s hjemmeside:

Luk vindue X



DOBBELTVÆRELSE

2 enkeltsenge, skrivebord, 2 stole, sovesofa, tv, kuffertbænk, bad med bruseniche, gulvtæpper og garderobereskab.

- 2 adskilte enkeltsenge
- Skrivebord
- Sofa eller stolearrangement
- Sovesofa
- TV
- Badeværelse med brusebad, hårtørrer og gratis toiletartikler
- Væg til væg-gulvtæppe

Vælg værelse

Sagen blev herefter optaget til afgørelse på nævnsmøde 6. december 2022, hvor nævnet imidlertid besluttede at udsætte sagen, på afklaring af, hvorvidt indklagede 2 skulle inddrages i sagen som rette medindklagede.

Nævnet har efterfølgende rettet henvendelse til indklagede 2 og forelagt sagen og dens relevante bilag, og på den baggrund opfordret indklagede 2 til at fremkomme med bemærkninger til sagen, herunder spørgsmålet om, hvorvidt indklagede 2 er rette indklagede i forhold til spørgsmålet om oplysningsmangler.

Indklagede 2 har ved e-mail af 14. december 2022 tilkendegivet for nævnet, at:

- Indklagede 2 anerkender at være rette indklagede i spørgsmålet om oplysningsmangler
- Det er korrekt, at der fejlagtigt er angivet oplysninger om dobbeltseng på voucheren
- Det bestrides ikke, at det i forbindelse med bestillingen er oplyst, at værelset er indrettet med dobbeltsenge. Booking er foregået via underleverandør, som har solgt værelset til indklagede 2 med den pågældende oplysning.

Indklagede 2 bestrider dog, at forholdet udgør en mangel, som kan udløse økonomisk erstatning.

Indklagede 2s bemærkninger er forelagt indklagede 1 og klager, som ikke har haft yderligere bemærkninger.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sit krav har klager gjort gældende, at den leverede ydelse var mangelfuld, idet den ikke svarede til det annoncerede. Den manglende dobbeltseng betød, at klagers udbytte af opholdet blev væsentligt forringet.

Klager har yderligere gjort gældende, at indklagede 1's ydelse var mangelfuld i kraft af det høje støjniveau fra øvrige gæster, som berettiget medførte en skuffet forventning, som indklagede, der ikke havde adviseret om mulige støjgener på forhånd, bør bære ansvaret for.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling.

Indklagede 1's bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at klagers forventninger støtter på tredjepartsoplysninger, som indklagede ikke er ansvarlig for. Indklagede har hertil yderligere gjort gældende, at indklagedes egen hjemmeside er retvisende, i forhold til den annoncerede ydelse, idet indklagede alene annoncerer dobbeltværelser og ikke værelser med dobbeltseng. Ved beskrivelsen af de enkelte værelser fremgår det, at værelset er udstyret med to enkeltsejge og en sovesofa.

For så vidt angår støjgener har indklagede gjort gældende, at gårdhaven er åben for alle, blandt andet med henblik på rygning, og det derfor er forventeligt, at der kan høres støj herfra. Indklagede har yderligere gjort gældende, at hotellet har restaurant og selskabslokaler beliggende i [redacted] [bymæssig bebyggelse], og støj er derfor også af den årsag påregneligt.

Indklagede 1's krav:

Frifindelse

Indklagede 2's bemærkninger:

Til støtte for sin frifindelsespåstand gør indklagede 2 gældende, at uanset det ikke bestrides at værelset er annonceret med oplysning om dobbeltseng, er der tale om en uvæsentlig oplysning, og dermed en bagatelagtig annonceringsfejl, som ikke kan medføre økonomisk kompensation. Det bemærkes i den forbindelse, at værelset ubestrideligt var indrettet med sengeplads til begge rejsende, og at sengene i øvrigt kunne skubbes sammen, hvilket må være afgørende ved definerings af et dobbeltværelse.

Indklagede 2's krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Indklagede 2 har anerkendt at være rette indklagede, for så vidt angår den del af klagen, som vedrører mangler i form af manglende dobbeltseng.

Nævnet ligger det som ubestridt til grund, at værelset var annonceret med dobbeltseng. Nævnet finder ikke, at det kan sidestilles hermed, at klager havde mulighed for at skubbe to enkeltseje sammen.

Den manglende dobbeltseng udgør en væsentlig mangel, som nævnet finder berettiger klager til et afslag, som passende kan fastsættes til 20% af det betalte beløb.

Nævnet finder derimod ikke, at den beskrevne oplevelse af støjgener udgør en mangel. Nævnet har herved lagt vægt på, at det ikke er sandsynliggjort, at støjgenerne gik ud over, hvad man må forvente henset til opholdets karakter, samt at det af indklagedes hjemmeside fremgår, at der afholdes selskaber og fester i indklagedes lokaler. Indklagede 1 frifindes derfor for denne del af klagen.

Afgørelse af 2. februar 2023