

Ankenævnets Journal nr.: 2022-1045 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et ophold fra den 16. til den 18. oktober 2022 hos indklagede, som driver et hotel.

Det fremgår af bekræftelsen, at der var tale om brug af et deal-bevis til en værdi af 1.199 kr. og dertil kom en værelsesopgradering til 300 kr., således at prisen på bekræftelsen var på 1.499 kr.

Klager var ikke tilfreds med en række forhold vedrørende opholdet.

- Klager havde ikke varmt vand under hele opholdet. Ifølge klager oplyste klager indklagede herom på den første dag, men dette hjalp ikke.
- Klagers ophold vedrørte to personer med halvpension. Ved ankomsten bad klager om at få to opredninger på værelset, idet klager havde sine børn med opholdet. Dette var ikke meddelt hotellet forud, og ifølge klager blev klagers kone, da hun bad herom, trukket ind i baglokalet og i en grov tone anmodet om at betale yderligere i alt 2.000 kr. for 2 opredninger i 2 nætter. Opredningerne var den 1. nat blot madrasser på gulvet og den 2. nat træk ud-senge. Klager finder ikke, at prisen herfor var rimeligt. Alternativet hertil var, at betale yderligere 5.000 kr. for et større værelse.
- Klager blev efter det af klager oplyste bedt om at betale for drikkevarer, som allerede var betalt.
- En af klagers børn tissede i opredningen og klager blev ved afrejsen afkrævet 750 kr. i erstatning herfor. Klager oplyste selv, at barnet havde tisset i sengen. Klager finder ikke dette beløb rimeligt, da der var tale om en – ifølge klager – gammel og gul madras.

Efter opholdet (klager forlod indklagede uden at checke ud) modtog klager en faktura på i alt 4.779 kr., hvoraf de 1.199 kr. var dealen og de 300 kr. var for den opgradering, som også fremgik af tilbuddet. Derudover tilkom der 2.000 kr. som opredninger, 750 kr., for ødelagt seng pga. urinering, 372 for drikkevarer samt 2 børnemenuer a i alt 158 kr.

Efter opholdet klagede klager over de ovennævnte forhold.

Indklagede svarede herpå, at det var korrekt, at der på et tidspunkt under klagers opholde var begrænset varmt vand, men at dette problem blev løst.

For så vidt angår drikkevarerne, så anførte indklagede, at klager formentlig ikke havde betalt 2 gange for drikkevarer, så det var et problem, som var løst.

Erstatningen pga. af urineret i opredningen skyldes ødelagt madras og sengetøj. Indklagede anførte, at der også den næste nat var et barn som havde urineret i en af opredningerne, så klager stod faktisk til at få en opkrævning mere.

Vedrørende prisen for opredningerne og den angiveligt grove tone, så anførte indklagede, at klager i udgangspunktet kun havde booket et ophold til 2, men at klager kom 4 personer, og at klager selv bad om at få 2 madrasser på gulvet, hvilket klager fik, og at det var klager, som selv valgte denne billige løsning, og havde takket nej til at få et egentligt familieværelse, da klager ikke havde råd til dette.

Indklagede afviste således de af klager anførte klagepunkter og klager indgav herefter en klage til Ankenævnet.

Efter det af klager oplyste har klager, jf. den af klager vedlagte kopi af faktura med nr. 71744 betalt posterne "Deal 2 dage" a kr. 1.199,-, "Værelsesopgradering" a kr. 300,- og "Overnatning" a kr. 2.000,-, hvilket i alt giver 3.499, mens de resterende poster, i alt kr. 1.280,- angiveligt ikke er betalt.

Efterfølgende sendte indklagede yderligere en regning for ødelagte senge/opredninger på kr. 1.500,- idet der også efter den 2. overnatning var urineret i opredningerne. Ifølge indklagede er der tale om en opkrævning, som ligger ud over den allerede fremsendte faktura.

Klager har i øvrigt henvist til dårlige anmeldelser på anmeldessitet Trustpilot, som klager finder underbygger hans klage.

Klagers bemærkninger:

Klager har over for Ankenævnet gentaget de i sagsfremstillingen anførte klagepunkter og har videre anført, at hoteloplevelsen som helhed var i orden, men at der var tale om en 2-stjernet

oplevelse med gamle faciliteter, og oven i kom så de anførte klagepunkter, der efter klagers opfattelse må berettige til et afslag.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til Ankenævnet har klager anført følgende:

- Klager talte selv med oldfruen og oplyste, at der var tisset i opredningen. Ifølge klager hjalp klager senere oldfruen med at fjerne de gamle madrasser fra gulvet og sætte nye senge op. Klager har i øvrigt anført, at der var tale om en madras ikke en seng. Efter klagers opfattelse oven i købet en gammel madras, som næppe kan være 750 kr. værd. Klager finder det således heller ikke rimeligt, at indklagede efterfølgende har sendt en faktura på 1.500kr for urineret i opredningerne. Klager har videre anført, at det er "ud af det blå", når indklagede påstår, at der urineret i begge senge. Der var alene tale om at der blev urineret i én seng
- Begge dage om morgenen hvor klager forsøgte at gå i bad var vandet koldt. Klager henviser til anmeldelser på Trustpilot, hvor gæster har haft samme oplevelse. Klager har anført, at indklagede måske har et generelt problem med varmen.
- For så vidt angår det anførte om, at klagers kone blev taget ud i baglokalet og talt hårdt til har klager fortalt, at det var sådan, at klager oplevede det.

Med hensyn til at bestille opredningerne på forhånd, så havde klager misforstået dette, og klager erkendte også ved ankomsten, at det var klagers fejl. Klager anerkender, at indklagede naturligvis kan opkræve for opredninger. Men at dette skulle koste over det dobbelte af, hvad klager gav for 2 dage med halvpension, giver efter klagers opfattelse ingen mening. Klager anfægter rimeligheden heraf.

Med hensyn til indklagedes tilbud om, at klager skulle fjerne den dårlige anmeldelse, så har klager anført, at det er kritisabelt, at man kun kan lave en aftale, hvis man fjerner en anmeldelse.

- For så vidt angår drikkevarerne, så klager anført, at klager har kvittering herpå, og at denne kvittering er blevet fremvist tidligere.

- Med hensyn til udcheckning, så har klager anført, at indklagede slet ikke var bemanded til udcheckning i flere timer af døgnet, og som klager husker det, så skulle man ikke checke ud - det var "automatisk" stod der på en SMS.

Klagers krav:

Klager ønsker et ikke nærmere fastsat afslag i prisen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anerkender, at der var en kort periode – nogle få timer – uden varmt vand på værelset, men det blev løst omgående, da indklagede blev informeret om det.

Indklagede bestrider, at klagers kone blev "trukket ud i noget baglokale". Samtalen foregik i receptionen, hvor indklagede forsøgte at løse klagers problem. Klager havde således ikke bestilt opredninger, men kun bestilt en deal til 2 personer.

Klager anførte som forklaring på den manglende bestilling af opredninger, at indklagede angiveligt skulle have oplyst i telefonen, at det ikke var nødvendigt at bestille opredninger på forhånd.

Indklagede har anført, at dette ikke var korrekt. Man kan således ikke vente med at bestille opredninger til ankomsttidspunktet. Det har man aldrig kunnet.

Indklagede havde foreslået, at klager fik et værelse mere til børnene, fordi de ikke havde bestilt opredningerne, og fordi indklagede på daværende tidspunkt ikke havde personale til at lave opredninger. Det havde klager ikke råd til, var svaret.

Klager spurgte herefter om klager så ikke bare kunne få 2 madrasser med sengetøj til en lavere pris. Dette fik klager til 500 kr. pr nat inklusive morgenmad.

Da klager betalte dette, gik indklagede ud fra, at der dermed var enighed.

Næste morgen konstaterede housekeeping, at der var urineret voldsomt i begge opredninger. Disse blev skiftet – til helt normale opredninger (senge) og omkostningerne efter urinering blev debiteret klager. Indklagede debiterede endda kun et væsentligt lavere beløb end de faktiske

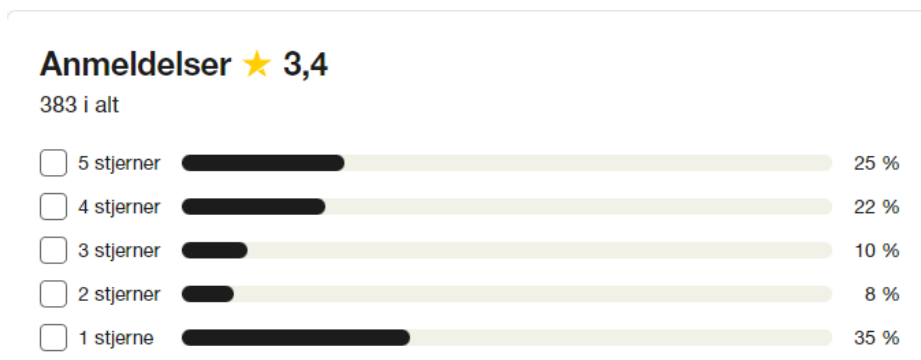
omkostninger.

Efter den 2. nat var der igen urineret i sengene.

For at være imødekommende tilbød indklagede at unklade at debitere for anden omgang urinering i sengene, forudsat at klagers dårlige anmeldelse på nettet blev fjernet.

Indklagede kan ikke se, at de på fakturaen anførte drikkevarer skulle være betalte. Klager forlod hotellet uden at checke ud, hvorfor indklagede ikke havde mulighed for at konstatere, om der skulle være sket en fejl. At der er betalt for nogle drikkevarer betyder jo ikke, at der ikke er købt flere. Der er tale om så lille et beløb, at indklagede gerne krediterer det, hvis det gør tingene nemmere.

Indklagede har, for så vidt angår det af klager anførte om negative anmeldelser, anført, at det for helhedens skyld skal med, at indklagede har 383 anmeldelser på Trustpilot, hvoraf ca. 160 er 1/2 stjernede. Det skal ses i lyset af, at der i samme periode har været over 500.000 gæster på hotellet, hvilket giver en negativ anmeldelsesprocent på 0,032 – altså over 99% der ikke har været utilfredse, eller i al fald ikke så utilfredse, at de har fundet det nødvendigt at anmelde det på nettet:



Indklagede har anført, at der er tale om en bagatelsag som vedrører 1.280 kr., som egentlig ikke fortjener at der bruges tid på den, men principielt vil indklagede ikke ligge under for afpresning,

hverken med trusler om dårlige anmeldelser eller klage til Ankenævnet, hvilket har ført til at sagen nu er endt i Ankenævnet.

Indklagede har anført, at indklagede, som indklagede tidligere har meddelt klager, fremsender en faktura på erstatning for de 2 andre senge/opredninger, der blev ødelagt af urin, således at indklagedes samlede krav mod klager vil være 1.500 kr. højere, end det fremgår af sagen.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Ankenævnet lægger til grund, at klager ud af den samlede faktura på kr. 4.779,- ikke har betalt kr. 1.280,-.

Klager har anført, at dette bl.a. skyldes, at der på den af klager modtagne faktura indgik drikkevarer, som klager mener, at klager havde betalt for under sit ophold. Klager har som dokumentation herfor vedhæftet en kopi af en kvittering dateret den 16.10.2022, hvoraf det fremgår at der den denne dag er betalt for en kande isvand á kr. 45,- og 2 glas rødvin til i alt kr. 158,-, i alt kr. 203,-.

Ankenævnet finder, således at dette beløb må anses for allerede betalt.

Ankenævnet finder imidlertid ikke grundlag for at tilsidesætte de øvrige på fakturaen opkrævede beløb, herunder heller ikke det anførte erstatningsbeløb på kr. 750,- for en madras. Ankenævnet finder dog ikke, at klager er forpligtet til herudover at betale den af indklagede efterfølgende opkrævede erstatning på kr.1.500,- vedrørende ødelagte madrasser.

Klager har anført, at der under opholdet i perioder ikke var varmt vand og indklagede har anerkendt, at der i en kortere periode ikke var varmt vand. Ankenævnet finder på den baggrund, at klager som følge heraf har krav på et skønsmæssigt afslag på 10 pct. af den betalte pris (kr. 3.499,-) for opholdet, dvs. et afslag på (afrundet) kr. 350,-.

I de kr. 1.280,- som klager ikke har betalt af den udstedte faktura skal således modregnes kr. 203,- for drikkevarer samt et afslag for manglende varmt vand på kr. 350,-, i alt kr. 553,-, således at klager til indklagede skal betale kr. 727,-.

Afgørelse af 2. februar 2023