

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0233 – Mangler ved hotelophold i Østrig

Sagsfremstilling:

Den 8. juli 2022 bestilte klager, på vegne af et større selskab på i alt 18 personer, en ophold i perioden 11. februar 2023 til 18. februar 2023 på [REDACTED]. Opholdet blev bestilt via indklagede, der er et dansk registreret og koncernforbundet selskab.

Indkvarteringen bestod nærmere bestemt af 3 lejligheder med halvpension og wellness med pool. Klager betalte i alt 100.224,43 kr. inklusive moms for opholdet.

Den 23. januar 2023 modtog klager 3 bookingbekræftelser, som blandt andet havde følgende indhold:

#1

| From | To | Adults | Children | Type | No. | Price incl. VAT |
|------------------------|----------|--------|---|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| 11/02/23 | 18/02/23 | 1 | 5 | Three-bedroom apartment (AD3) | 1 | 2,597.00 |
| Date | Time | No. | Extra | Unit price | Price incl. VAT | |
| 11/02/23 | 10:00 | 7 | Bed linen and towels 1 set of bed linens and two towels | 0.00 | 0.00 | |
| 11/02/23 | 10:00 | 1 | Kurtax [REDACTED] week | 13.65 | 13.65 | |
| 11/02/23 | 10:00 | 3 | Halfboard adult Breakfast & dinner | 300.00 | 900.00 | |
| 11/02/23 | 00:00 | 4 | Halfboard child (3.00 till 11.99 years) Breakfast & dinner | 170.00 | 680.00 | |
| 18/02/23 | 10:00 | 1 | AD3 final cleaning | 155.00 | 155.00 | |
| | | | Subtotal | | 1,748.65 | |
| Total EUR | | | | | | 4,345.65 |
| Paid | | | | | | 0.00 |
| Rest settlement | | | | | | 4,345.65 |
| Date | Text | | | | | Amount |
| 25/01/2023 | 1. Rate | | | | | 4,345.65 |

#2

| From | To | Adults | Children | Type | No. | Price incl. VAT |
|----------|----------|--------|----------|--|-----|-----------------|
| 11/02/23 | 18/02/23 | 4 | 2 | Penthouse Three-bedroom apartment (AD3P) | 1 | 3,199.00 |

| Date | Time | No. | Extra | Unit price | Price incl. VAT | |
|------------------------|-------|-----|---|------------|-----------------|-----------------|
| 11/02/23 | 10:00 | 6 | Bed linen and towels 1 set of bed linens and two towels | 0.00 | 0.00 | |
| 11/02/23 | 10:00 | 4 | Kurtax [REDACTED] week | 13.65 | 54.60 | |
| 11/02/23 | 10:00 | 4 | Halfboard adult Breakfast & dinner | 300.00 | 1,200.00 | |
| 11/02/23 | 10:00 | 2 | Halfboard child (3.00 till 11.99 years) Breakfast & dinner | 170.00 | 340.00 | |
| 18/02/23 | 10:00 | 1 | AD3P final cleaning | 140.00 | 140.00 | |
| | | | | | Subtotal | 1,734.60 |
| Total EUR | | | | | | 4,933.60 |
| Paid | | | | | | 0.00 |
| Rest settlement | | | | | | 4,933.60 |

| Date | Text | Amount |
|------------|---------|----------|
| 25/01/2023 | 1. Rate | 4,933.60 |

#3

| From | To | Adults | Children | Type | No. | Price incl. VAT |
|----------|----------|--------|----------|---|-----|-----------------|
| 11/02/23 | 18/02/23 | 5 | 0 | Superior Two-bedroom Apartment plus (AD2S+) | 1 | 2,499.00 |

| Date | Time | No. | Extra | Unit price | Price incl. VAT | |
|------------------------|-------|-----|--|------------|-----------------|-----------------|
| 11/02/23 | 10:00 | 5 | Bed linen and towels 1 set of bed linens and two towels | 0.00 | 0.00 | |
| 11/02/23 | 10:00 | 5 | Kurtax [REDACTED] week | 13.65 | 68.25 | |
| 11/02/23 | 10:00 | 5 | Halfboard adult Breakfast & dinner | 300.00 | 1,500.00 | |
| 18/02/23 | 10:00 | 1 | AD2S+, AD2D, AD2D+ final cleaning | 120.00 | 120.00 | |
| | | | | | Subtotal | 1,688.25 |
| Total EUR | | | | | | 4,187.25 |
| Paid | | | | | | 0.00 |
| Rest settlement | | | | | | 4,187.25 |

| Date | Text | Amount |
|------------|---------|----------|
| 25/01/2023 | 1. Rate | 4,187.25 |

I forbindelse med afviklingen af opholdet, var der flere ting, som ikke levede op til klagers forventninger. Efter klagers oplysninger var der tale om følgende forhold:

Klager havde bestilt et ophold med halvpension, og maden var efter klagers opfattelse mangelfuld, uspiselig og uhygiejnisk.

Klager havde endvidere en opfattelse af, at hygiejnestandarden generelt ikke var tilfredsstillende, ligesom der manglende bestik, glas og tallerkener. Den uappetilige mad medførte, at klagers selskab var nødsaget til at spise ude hver aften, med betydelige yderligere omkostninger til følge.

For så vidt morgenmaden, var den annonceret frem til 11.30, men da klager kom ned for at spise morgenmad kl. 10, var maden ryddet væk.

Saunaen virkede ikke den ene aften, og wellness og pool faciliteter var overfyldte, langt over det tilladte antal gæster, hvilket bevirkede, at de deltagende børn i selskabet ikke kunne benytte poolen, hvilket var blandt formålene med at booke netop dette hotel.

Atmosfæren var generelt ikke særlig venlig, og personalet fremstod stresset, ubehjælpomt og vredt.

Hotellet fremstod generelt beskidt på værelser og fællesområder.

Efter hjemkomsten sendte klager den 23. februar 2023 en skriftlig klage til indklagede, hvor hun i det væsentligste redegjorde for de ovennævnte kritikpunkter, og anmodede om en kompensation på 10.099,88 EURO, svarende til 75% af den samlede værdi.

Indklagede besvarede klagen den 28. februar 2023 med en beklagelse af klagers oplevelse med opholdet, som kunne skyldes, at hotellet havde gennemgået personalemæssige ændringer, som kan have påvirket den sædvanlige standard. Endvidere var netop den uge en særlig travl uge, med 100% belægning, hvilket kan have bidraget til ophobningen af affald i fællesområderne.

Det fremgår yderligere, at indklagede beklager at der ikke blev reklamerede på stedet, hvilket ville have givet indklagede mulighed for, at afhjælpe eventuelle mangler med det samme.

Indklagede tilbød afsluttende at kompensation svarende til 20% af indkøbet i aftenrestauranten, med henvisning til, at indklagede forstod klager sådan, at der, ud over den tidligere lukning den pågældende dag, ikke havde været yderligere at udsætte på morgenmadsrestauranten.

Ved e-mail af 6. marts 2023 afslog klager den indklagedes forligsforslag, og fremsatte i den forbindelse et nyt forligstilbud på samlet 5.000 EURO, som samlet kompensation for udgifter afholdt til alternativ bespising, den mangelfulde rengøring samt forholdende omkring pool og wellness områderne.

Klagers e-mail af 6. marts 2023 er ikke efterfølgende besvaret af indklagede, hvorefter sagen er indbragt for ankenævnet.

I svarskrift af 4. april 2023 har indklagede henholdt sig til bemærkningerne i sin tidligere e-mail af 28. februar 2023 til klager. Indklagede har supplerende fremsendt en udtalelse fra sin manager på [REDACTED] medfølgende indhold:

"disse klager vedr. Maden har vi ikke hørt om under deres ophold. Ingen kom og sagde noget. Havde de kommenteret det, havde vi forsøgt at afhjælpe. I stedet valgte de ikke at udfylde aftensmadssedler, så jeg måtte sende sms og spørge hvorvidt det var rigtigt de ikke skulle have mad? Der var ingen kommunikation. Det er meget relevant at vi ved hvad 18 pers. Ønsker til aftensmad den pågældende dag. Dette med at de var nødsaget til at spise ude er direkte løgn. De var ude hver aften sammen med [REDACTED] og hendes familie der også holdte ferie. Dette ved vi, da vores service personale snakkede med gæsterne og havde mødt [REDACTED]."

Indklagede har i svarskriftet endvidere oplyst, at der er en personlig relation mellem klager, og indklagedes tidligere medarbejder, som blev opsagt nogle uger forud for opholdet, og at opholdet var kommet i stand, som følge af denne relation. Klager og indklagedes tidligere medarbejder tilbragte en del tid sammen under opholdet, og klagen kan være motiveret af denne relation.

Heroverfor har klager ved e-mail af 26. april 2023 oplyst, at det ikke er korrekt, at klager ikke reklamerede på stedet. Klager både reklamerede, og oplyste at man agtede at købe aftensmad et andet sted.

Yderligere bestrider klager, at den personlige relation med indklagedes tidligere medarbejder har nogen relevans for klagen.

I sine afsluttende bemærkninger til nævnet 22. maj 2023 har indklagede fastholdt, at der ikke blev reklameret til indklagede, inden klager i stedet valgte at afholde omkostninger til alternativ bespisning, hvilket i øvrigt skete med deltagelse af den tidligere medarbejder og dennes familie, hvilket i sig selv indikerer, at der var tale om et frivilligt valg.

Indklagede har endvidere afsluttende bemærket, at det tidligere forligstilbud blev fremsat kulant.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sin påstand gjort gældende, at indklagedes ydelse led af værdiforringende mangler, som berettiger klager til hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Klager bestrider, at der ikke blev reklameret på stedet, ligesom klager gør gældende, at indklagede yderligere blev varslet om, at klager ville afholde omkostninger til alternativ forplejning.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for som frifindelsespåstand har klager gjort gældende, at den leverede ydelse ikke var mangelfuld, som beskrevet af indklagede. Supplerende har indklagede gjort gældende, at det tidligere forligstilbud blev fremsat kulant, og uden erkendelse af ansvar.

Indklagede har yderligere gjort gældende, at klagers omkostninger til erstatningskøb er uvedkommende for indklagede, idet klager ikke havde reklameret forud herfor og dermed frataget indklagede en afhjælpningsmulighed.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle sagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Da de af klager anførte mangler ikke ses at være dokumenterede, og da klager og indklagede er fremkommet med modstridende oplysninger, herunder om hvorvidt klager reklamerede over forholdene på stedet, finder Ankenævnet, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Afgørelse af 24. august 2023