

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0884 – Fejl og mangler

Sagsfremstilling:

Den 11. juli 2023 bestilte klager et ophold af 2 dages varighed i indklagedes ferielejlighed i perioden 13. juli 2023 til 15. juli 2023. Klager betalte 4.589 kr. for opholdet.

Opholdet blev bestilt via booking.com, og af beskrivelsen her fremgik det:

██████████ ligger i nærheden og tilbyder indkvartering med gratis wi-fi og gratis privat parkering. Samtlige ferieboliger har sofa, opholdsområde, fladskærms-tv, veludstyret køkken med spiseplads og eget badeværelse med hårtørrer.

Lejligheden har terrasse. ██████████ tilbyder cykeludlejning og privat strandområde, og gæsterne kan tage på cykelture i lokalområdet. Vor Frelser Kirke ligger 3,9 km fra overnattingsstedet, og Bella Center ligger 4,1 km derfra. Den nærmeste lufthavn er Københavns Lufthavn, 3 km fra ██████████

Allerede ved ankomsten 13. juli 2023 kunne klager konstatere, at lejligheden ikke levede op til det forventede. Klager kontaktede derfor straks indklagede telefonisk, hvor indklagede oplyste at de ville komme samme dag, hvilket dog ikke skete.

Klager reklamerede derfor den 14. juli 2023 skriftligt til indklagede. Af reklamationen fremgår, at klager var utilfreds med de følgende forhold:

- Synligt beskidt i området omkring affaldspande
- Lejligheden fremstod ufærdig, og med flere eksempler på manglende finish.
- Koldt- og varmvandsudtag i køkkenet var byttet rundt
- Kvalmefremkaldende lugt fra badeværelse og opvaskemaskinen i køkkenet

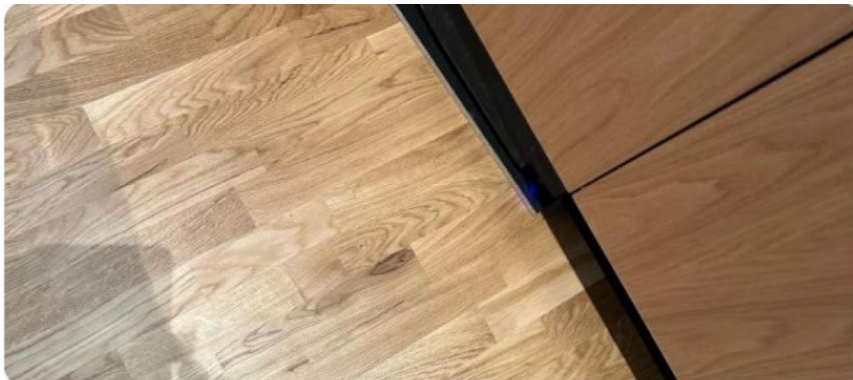
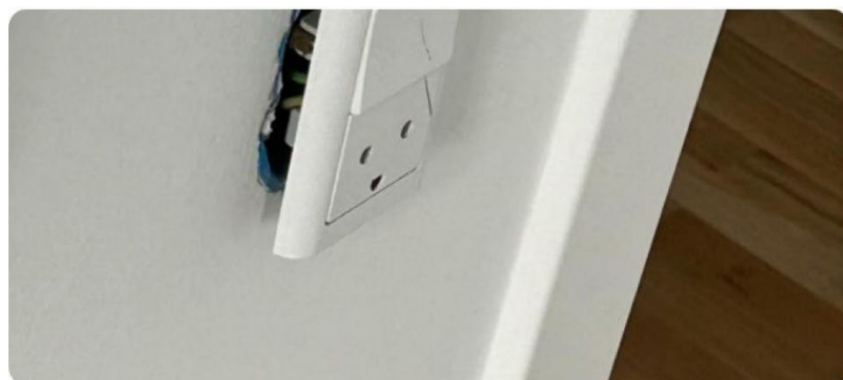
Klager havde efterfølgende en korrespondance med indklagede, hvor klager fulgte op på sin klage, og modtog svar, der fremstår automatiserede og uden refleksion over det faktiske indhold af klagen 14. juli 2023.

Sideløbende med korrespondancen med indklagede, havde klager en korrespondance med "Kundeservice-chat", som er booking.coms kundeservice chatfunktion. Af denne korrespondance fremgår det yderligere, at klager var utilfreds med, at der var "flere kilometer" til stranden, når lejligheden var annonceret med "privat strandområde".

I korrespondancen med "Kundeservice-chat" fremlagde klager også en række billeder, som er forelagt indklagede i forbindelse med sagens forberedelse for nævnet:

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme



Efter det oplyste er klager refunderet 495 kr. i forbindelse med booking.coms egen klagebehandling, som er indsat på klagers "wallet".

Forelagt klagen har indklagede oplyst, at indklagede ikke ønsker at kompensere klager yderligere, end den kompensation for rengøringsgebyr på 495 kr. klager allerede har modtaget.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at indklagedes ydelse var mangelfuld, og at disse mangler berettiger et forholdsmæssigt afslag i købesummen.

Klager har yderligere gjort gældende, at den leverede ydelse ikke svarede til det annoncerede, og klager er derfor også på det grundlag berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen, som følge af klagers skuffede forventninger.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af det betalte beløb efter fradrag af den allerede givne kompensation.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for frifindespåstanden gjort gældende, at indklagede ikke ønsker at kompensere klager yderligere, end den kompensation for rengøringsgebyr på 495 kr. klager allerede har modtaget.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold i klagen.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at klager allerede ved ankomst til lejligheden klagede over lugt fra badeværelse og opvaskemaskine, manglende finish i lejligheden samt at der var synligt beskidt i området omkring affaldsspande, men at dette ikke førte til en løsning fra indklagedes side.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at lejligheden ligger flere kilometer fra strandområde og ikke har privat strandområde.

Indklagede har oplyst, at indklagede ikke ønsker at kompensere klager yderligere end den kompensation for rengøringsgebyr på 495 kr., som klager allerede har modtaget.

Da indklagede således ikke har bestridt de pågældende klagepunkter, som tillige findes delvis dokumenteret ved de medsendte billeder, lægger Ankenævnet eksistensen af de pågældende klagepunkter til grund.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af de pågældende klagepunkter, at der var sådanne væsentlige mangler ved lejligheden, at klager er berettiget til et afslag på 50 % beregnet af prisen efter fradrag af udgiften på 495 kr. til rengøring, som indklagede allerede har godtgjort klager.

Dette svarer til en kompensation på $(4.589 \text{ kr.} - 495 \text{ kr.}) / 2 = 2.047 \text{ kr.}$

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE


Indklagede, [redacted], skal senest 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse betale klager [redacted], 2.047 kr. samt gebyret 170 kr. for klagens behandling, i alt 2.217 kr.

Indklagede skal endvidere inden 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse i sagsomkostninger til Ankenævnet betale 1.000 kr. svarende til 1/3 af fulde sagsomkostninger.

På Ankenævnets vegne, den 21. december 2023.



Jacob Scherfig
Formand



Kaare Friis Petersen
Sekretariatsleder

Afgørelse af 7. december 2023