

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0967 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Den 24. februar 2023 bookede klager et ophold hos indklagede i perioden 28. august 2023 til 2. september 2023. Opholdet kostede 7.750 kr. inklusive moms, hvori var indeholdt et beløb på 1.250 inklusive moms for tilkøb af brunch-tallerkener.

Rengøringsstandarden hos indklagede før og under opholdet levede ikke op til klagers forventninger, og klager sendte derfor den 9. september 2023 en reklamation til indklagede. Reklamationen havde blandt andet følgende indhold:

Vi er et ægtepar som besøgte [REDACTED] i uge 35 og havde booket et værelse i en uge.
Desværre en rigtig dårlig oplevelse.
Værelses rengøring var så ringe at man undre sig over at man som personale vil være det bekendt.
Der lå store plamager af støv på paneler og rundt på enkelte møbler samt under sengen.
Alt i alt en dårlig start på en uges ferie på [REDACTED].
Yderligere var rengøring på badeværelset fraværende.
Håndklæder blev ikke skiftet, hvis de lå på gulvet i badeværelset. Håndvask ikke rengjort.
Vi finder det derfor på sin plads med en rimelig godtgørelse.
Vi forventer at høre fra jer.

Indklagede besvarede efter det oplyste ikke reklamationen, hvorfor sagen derpå er indbragt for Ankenævnet.

Indklagede har under sagens forberedelse ved nævnet bestridt klagers sagsfremstilling, idet indklagede efter at have konsulteret sin oldfrue og øvrige rengøringspersonale har kunnet konstatere, at det ikke er korrekt, at der ikke er gjort rent i løbet af opholdet, ligesom det heller ikke er korrekt, at der ikke er skiftet håndklæder.

Klager har anerkendt, at de håndklæder, der var placeret på gulvet i stuen blev skiftet, men at det ikke var tilfældet for håndklæder placeret på gulvet i badeværelset.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sin påstand gjort gældende, at den leverede ydelse ikke levede op til klagers rimelige forventninger, herunder henset til den betalte pris, og derfor var mangelfuld. Klager er på den baggrund berettiget til hel eller delvis refusion af det betalte beløb.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for sin frifindelsespåstand har indklagede bestridt klagers sagsfremstilling, og som følge heraf, at den leverede ydelse var mangelfuld.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold i klagen.

Indklagede har bestridt, at der ikke blev gjort rent i løbet af opholdet, og klager har ikke i form af billeder eller lignende dokumenteret den påståede manglende rengøring. Klager har i øvrigt ikke oplyst, at klager under opholdet har klaget over manglende rengøring, således at indklagede kunne udbedre de forhold, som klagen vedrører.

Herefter, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver Ankenævnet ikke klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende

A F G Ø R E L S E

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

På Ankenævnets vegne, den 21. december 2023.



Jacob Scherfig
Formand

/



Kaare Friis Petersen
Sekretariatsleder

Afgørelse af 7. december 2023