

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-1017 – Mangler ved ophold**

**Sagsfremstilling:**

Den 16. februar 2023 bestilte klager et ophold for 2 personer hos indklagede i perioden 9. - 10. september 2023. Opholdet, der blev bestilt gennem booking.com kostede 979 kr. inklusive moms.

Af de oplysninger klager havde modtaget fra booking.com fremgik det blandt andet, at der var daglig rengøring på værelserne.

Da klager ankom til stedet, fremstod det efter klagers oplysninger meget beskidt, ligesom der var flere insekter på værelset.

Klager har fremlagt en række billeder som er ankenævnet bekendt, men som ikke gengives nærmere i denne sagsfremstilling. Billederne viser tilstedeværelse af flere insekter på værelset.

Da klager kom hjem, fremsendte hun en klage til indklagede over rengøringsstandarden på værelset. Korrespondancen er efterfølgende blevet slettet, hvorfor klagen ikke er fremlagt i sagen.

Efterfølgende kontaktede indklagede klager, idet der ikke var sket betaling for opholdet. Klager henviste i den efterfølgende korrespondance til sin tidligere ubesvarede klage, som indklagede oplyste var noteret, men at der i øvrigt ikke var mulighed for at give yderlige prisreduktion, idet forholdet i forvejen var solgt væsentligt under listeprisen.

Klager betalte efterfølgende den aftalte pris for opholdet den 10. oktober 2023.

Indklagede har supplerende oplyst, at det ikke er korrekt, at værelset var beskidt. Rengøringen udføres af det samme personale efter samme høje standarder.

Det er korrekt, at indklagede har haft et problem med ørentviste. Indklagede er opmærksom på det, men det kan stadig ske, at de trænger ind i perioden mellem rengøring og gæstens ankomst. Indklagede har i den forbindelse bemærket, at klager ikke reklamerede straks, eventuelt via det telefonnummer der er oplyst i receptionen, men først ved hjemkomsten.

Klager har heroverfor oplyst, at der ikke var nogen at kontakte da de ankom, og at de i øvrigt havde været ude at vandre 50 km., og derfor ikke have overskud på tidspunktet. Da hun dagen efter ville klage på det oplyste telefonnummer, var det ifølge klager uvirksomt.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at den leverede ydelse var mangelfuld, og klager er derfor berettiget til hel- eller delvis tilbagebetaling af det betalte beløb.

Klager bestrider, at reklamation kunne være fremsat på et tidligere tidspunkt. Der var intet personale til stede på tidspunktet, og da de dagen efter prøvede det oplyste telefonnummer, virkede det ikke.

Klager bestrider, at opholdet blev købt til rabatteret pris. Klager betalte den forlangte pris. Indklagedes efterfølgende prisjusteringer, er uvedkommende for klager.

**Klagers krav:**

Hel eller delvis tilbagebetaling af det betalte beløb.

**Indklagedes bemærkninger:**

Til støtte for sin frifindelsespåstand har indklagede gjort gældende, at det er ukorrekt at rengøringsstandarten ikke levede op til det, klager kunne forvente. Hertil har indklagede supplerende bemærket, at opholdet blev købt til en pris væsentligt under den aktuelle listepriis.

Det er korrekt, at der kan være oplevet et problem med insekter. Indklagede fik imidlertid ikke mulighed for at foretage afhjælpning, som ellers let kunne være foretaget, som følge af klagers manglende reklamation, og klager kan derfor ikke rejse krav i den anledning.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse.

**Ankenævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger ankenævnet til grund, at klager senest blev opmærksom på forholdene, da hun returnerede til værelset efter sin vandretur, men at klager først forsøgte at reklamere den følgende dag, hvor klagers ophold hos indklagede var forbi. Nævnet finder på denne baggrund, at klager først har reklameret på et tidspunkt, hvor indklagede ikke havde mulighed for at foretage afhjælpning.

Klager kan herefter ikke gives medhold i sin klage. Det kan ikke føre til andet resultat, at det oplyste telefonnummer efter klagers oplysninger var uvirksomt, da klager forsøgte at kontakte indklagede dagen efter.

Nævnet bemærker, at klager ville have fået medhold i klagen, hvis klager havde reklameret straks, og indklagede ikke havde tilbudt passende afhjælpning.

**Afgørelse af 29. februar 2024**