

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0108 – Fejl og mangler

Sagsfremstilling:

Den 10. juli 2023 bestilte klager et ophold på indklagedes resort i x Mexico til afholdelse 22. - 27. december 2023. Opholdet kostede 8.112 kr. inklusive moms, og blev bestilt direkte ved indklagede selv.

Da klager ankom til resortet levede det langt fra op til de forventninger, klager mente at være stillet i udsigt. Klager har i klageskriftet beskrevet standen således:

"Hotellens stand: mug på vægge, mug på loft, huller i tag (så det regnede ind), nedstyrning fra tag, erosion af bjælker/konstruktion, lugtgener, ustabil aircondition, ustabil Wifi, mangel på badehåndklæder, regnvand/glatte gulve Mad/restaurant: store dele af menukort var utilgængelig. Mad var mangelfuld og halvtilberedt."

"Resortet er et decideret sundhedsskadeligt sted at opholde sig, med skimmelsvamp og mug både på værelser og fællesarealer og huller på størrelse med surfboards i deres tagkonstruktioner, således at gulvet bliver fyldt med flere centimeter vand hver gang det regner"

Indklagede har i eget salgsmateriale beskrevet resortet blandt andet således:

"Det 5-stjernede hotel y i x er et hotel med WiFi, restaurant og bar. På hotellet kan du nyde Både boblebad og massage. Hvis børnene er med findes der børneklub/miniklub og legeplads. Der er parkeringsmuligheder i området. Hotellet blev senest renoveret år 2013"

Klager rettede straks efter ankomsten henvendelse til indklagede for at reklamere over forholdene, og fremsatte krav om enten at blive flyttet til et andet resort, eller alternativt at handlen blev annulleret og klager fik tilbageført betalingen. Standen var, efter det oplyste, så åbenlys ringe, at det ikke gav mening at diskutere andre former for afhjælpning.

Klagers reklamation førte efter det oplyste umiddelbart ikke til andet, end en endeløs dialog, hvor indklagede fremsatte en lang række dokumentationsanmodninger, hvoraf nogle er efterkommet, mens andre, som følge af omfanget og/eller deres efter klagers opfattelse åbenbart irrelevante natur, er nægtet efterkommet af klager.

Klager blev undervejs i dialogen tilbudt at afslutte sagen mod betaling af 4.700 kr., hvilket klager imidlertid afslog.

Efter det af indklagede oplyste afslog klager ligeledes et afhjælpningstilbud undervejs i opholdet, i form af flytning til andet værelse. Klager bestrider at det er tilfældet, idet de accepterede tilbuddet og blev flyttet til et andet værelse efter den første dag, det afhjælp dog imidlertid ikke de væsentlige mangler, som for en væsentlig dels vedkommende angik udearealer og kvaliteten af maden. I tillæg hertil var der på det nye værelse problemer med indtrængende regnvand på badeværelset.

Indklagede har under sagens forberedelse for nævnet anerkendt, at klager accepterede afhjælpningstilbuddet og blev flyttet til et andet værelse.

Unders sagens forberedelse for nævnet har klager fremsendt et udsnit af den dokumentation, der tidligere er fremsendt til indklagede, sammen med videooptagelse af indtrængende regnvand.

Dokumentationen er således nævnets medlemmer bekendt og indgår i grundlaget for nævnets afgørelse, men gengives ikke nærmere i sagsfremstillingen.

Indklagede har over for nævnet anerkendt, at værelset ikke levede op til den standard, klager kunne forvente.

For så vidt angår dialogen undervejs i klagers ophold har indklagede bemærket, at fotodokumentationen var nødvendig, fordi de alene har online guider på destinationen, og i øvrigt ikke havde hørt noget tilsvarende fra andre gæster. Dialogen trak herudover ud, fordi der var forskellige udfordringer med at tyde de billeder klager havde sendt. Indklagede har fremsendt en fuld udskrift af parternes korrespondance under opholdet, der ikke gengives nærmere i sagsfremstillingen, men som ligeledes er nævnets medlemmer bekendt, og indgår i grundlaget for nævnets afgørelse.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sin påstand har klager gjort gældende, at den skete afhjælpning var utilstrækkelig, og at indklagedes ydelse herefter var mangelfuld i en sådan grad, at den reelt var uden værdi for klager.

Klager bestrider, at det skulle have nogen betydning for vurderingen, at en væsentlig del af manglerne angår udeområder.

Klager gør på baggrund afsluttende gældende, at han er berettiget at hæve købet i sin helhed. Subsidiært at han er berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som skal udmåles med et større beløb, end tilbudt af indklagede.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede gør til støtte for sin frifindelsespåstand gældende, at manglerne i det væsentligste blev afhjulpnet med flytningen til andet værelse, hvorefter de resterende klagepunkter primært vedrører Udeområder. På den baggrund er den tilbudte kompensation rimelig og tilstrækkelig.

Indklagede gør yderligere gældende, at hotellets tagkonstruktion er lavet af stå, hvilket var kendeligt for klager ved bestillingen, og da hotellet yderligere er placeret lige ud til havet, måtte klager forvente en vis løbende renovering, som følge af den markante slitage fra vejr og vind.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Nævnet bemærker indledningsvist, at indklagede har kategoriseret hotellet som 5-stjernet. Nævnet lægger til grund, at klager straks efter ankomst reklamerede og anmodede om at blive flyttet til et andet resort eller alternativt annullering af aftalen.

Indklagede har anerkendt, at der var mangler ved opholdet og har tilbudt klager 4.700 kr. i kompensation, svarende til 58 % af prisen på 8.112 kr.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder de fremsendte billeder og videoklip, lægger nævnet til grund, at indklagedes ydelse led af så væsentlige mangler, at klager ville have været berettiget til at hæve aftalen.

Herefter, og da det af indklagede i øvrigt anførte, herunder om forsøg på afhjælpning, ikke kan føre til et andet resultat, finder nævnet, at klager er berettiget til at refunderet hele opholdets pris.

Afgørelse af 6. juni 2024