

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0234 – Mangler i forbindelse med overnatning

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt 2 overnatninger hos indklagede fra den 9. februar 2024 til 11. februar 2024. Opholdet kostede 1.492,50 inklusive moms.

Da klager ankom til hotellet, fremstod det langt fra i overensstemmelse med det indtryk, som klager var bibragt via beskrivelsen på indklagedes hjemmeside, samt mails.

Klager har blandt beskrevet, at:

- Ved ankomsten til hotellet var vejen spærret fordi det var oversvømmet med overløbsvand fra kloakken.
- Der var meget koldt på værelset, fordi radiatoren ikke virkede, og det var februar og snevejr.
- Værelset var utilstrækkeligt møbleret og udstyret. De møbler der trods alt var til stede, var til gengæld uegnede til deres formål
- Værelset var beskidt og fyldt med spindelvæv
- Klager var bibragt en opfattelse af, at værelset var udstyret med dobbeltseng, hvilket i stedet viste sig at være 2 enkeltsenge, der var skubbet sammen.
- De oplyste selvbetjeningskøleskabe var ikke tilgængelige, eftersom de var placeret på selve hotellet, og klager var indlogeret i en sidebygning
- Værelset var beskrevet som et værelse med udsigt til have, men klager havde alene udsigt til en væg

Klager er endvidere utilfreds med, at indklagedes kommunikation og service både under og efter opholdet, af klager oplevedes som helt utilstrækkelig.

Klager har fremsendt fotodokumentation af de beskrevne forhold, som således er nævnt bekendt og indgår i grundlaget for nævnets afgørelse, men som ikke gengives nærmere i sagsfremstillingen.

Klager har endvidere fremlagt dokumentation for, at hun den 9. februar 2024 kontaktede indklagede med angivelse af, at radiatoren ikke virkede, og at hun den 10. og 11. februar samt i dagene efter opholdet rykkede for svar, og yderligere reklamerede over, at værelset ikke var i overensstemmelse med beskrivelserne, og i øvrigt beskidt.

Indklagede har i sit svarskrift bemærket, at det værelse klager fik tildelt var i overensstemmelse med det oplyste, og stemte nøje overens med den kategori der var betalt for.

Det er ikke korrekt, at radiatoren på værelset ikke virkede. Indklagede har en fast procedure for kontrol af værelsestemperatur både før og efter gæstens ophold, og loggen viser ikke nogen anmærkninger om defekt radiator. Herudover tilbyder indklagede ekstra tæppe på anmodning.

Indklagede oplyser videre, at der var både morgenmadspersonale samt rengøringspersonale til stede, som klager kunne have henvendt sig til.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sin påstand gør klager i første række gældende, at allerede den defekte radiator medfører, at indklagedes ydelse var mangelfuld i en sådan grad, at klager er berettiget til refusion af det betalte beløb.

Det bestrides, at værelset var i overensstemmelse med det beskrevne, hvilket fremgår af den fremsendte dokumentation, og understreges i øvrigt af, at klager reklamerede umiddelbart efter ankomsten.

Klager bestrider, at hun kunne eller burde have henvendt sig personligt til indklagedes personale. Klager forlod værelset forud for at morgenmaden blev serveret, hvilket indklagede var orienteret om, og vendte først tilbage på et sent tidspunkt, hvor der ikke var personale til stede. Klager havde derfor ikke andre muligheder, end at rette henvendelse via de kanaler hun gjorde. Det er indklagedes eget ansvar, at de ikke er tilgængelige telefonisk eller løbende kontrollerer deres elektroniske postkasser.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for sin frifindelsespåstand gør indklagede gældende, at værelset var i overensstemmelse med det beskrevne, hvilket sammenholdt med den betalte pris og værelseskategori medfører, at klagers forventninger er uberettigede.

Hertil bestrides det særskilt, at radiatoren havde defekt.

Indklagede gør yderligere gældende, at en eventuel reklamationsret er bortfaldet som følge af, at klager først reklamerede efter opholdet, og ikke undervejs til det tilstedeværende personale, hvorved indklagede blev frataget muligheden for at foretage afhjælpning.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Nævnet bemærker, at klager har dokumenteret, at der allerede ved ankomsten blev reklameret over manglende varme på værelset. Klager har endvidere dokumenteret, at hun fulgte op på reklamationen i de følgende dage, ligesom klager har indsendt billedokumentation af værelset

Nævnet lægger herefter til grund, at værelset ikke havde fungerende varme tilsluttet.

Tidspunktet for opholdet var 9.-11. februar 2024, og allerede af den årsag finder nævnet, at indklagedes ydelse var mangelfuld i en sådan grad, at det berettiger klager til at hæve handlen.

Nævnet har herefter ikke haft anledning til at vurdere klagers yderligere reklamationer.

Afgørelse af 6. juni 2024