

**Ankenævnets Journal nr.: 2024-0379 – Mangler ved ophold**

**Sagsfremstilling**

Klager havde til klager og dennes hustru bestilt en såkaldt luksus-suite til et ophold hos indklagede, som driver hotel og restaurant. Opholdet var bestilt fra den 4. april til den 6. april 2024. Bookingen skete via bookingportalen Booking.com. Der var tale om en såkaldt non-refundable-booking til en samlet pris af 3.238,20 kr.

Af bookingbekræftelsen og de heri indeholdte oplysninger fremgik det bl.a., at indklagedes luksussuiter lå i et annekst til hotellet "... På den anden side af vejen, få skridt fra hotellet". Yderligere fremgik det, at: "Hele boligen er beliggende i stuetagen, Hele boligen er kørestolsvenlig". Af præsentationen på Booking.com – og af bekræftelsen – fremgik en række billeder af indklagedes hotel, dog alene af indklagedes hotels hovedbygning og ikke af det annekst, hvor klager skulle bo.

Klager har vedlagt kopi heraf. Af det oplyste fremgik også, at der var mulighed for opladning til el-biler.

Klager ankom til indklagede som aftalt den 4. april 2024, og gennemførte det købte ophold, men der var en række forhold, som klager var utilfreds med og som ifølge klager ikke levede op til det lovede.

- 1) Der var ikke tale om en bolig i stuetagen, jf. det oplyste. Klagers bolig lå på 1. sal med udsigt til en boldbane og en udtjent trailer. Klager klagede til indklagede herover på ankomstdagen, men indklagedes ansatte oplyste, at der ikke var noget at gøre. Den pågældende ansatte vidste ifølge klager i øvrigt knap nok, hvor indklagedes annekst lå
- 2) Der var ikke elbils-lader ved det pågældende annekst, hvor klager skulle bo. Denne lå ca. 150 meter væk ved hotellets hovedbygning.
- 3) Klager kunne ikke nå morgenmaden, som blev serveret i indklagedes hovedbygning, der lå ca. 150 meter fra det annekst, hvor klager og dennes kone boede, idet klagers kone ikke kunne klare de mange trapper. Klager ønskede således ikke at gå alene ned til morgenmaden. For så vidt angår det af indklagede anførte om, at man kan undgå trapper, hvis man benytter anneksts hovedindgang, så blev klager - ifølge klager - aldrig informeret om, at der var en hovedindgang eller om at klager kunne benytte denne.
- 4) Klagers suite lå i en gammel skole- eller plejehjemsbygning med udsigt til en boldbane og en gammel trailer.
- 5) Lamperne i opgangen til værelserne var fyldte med spindelvæv, og ved bygningens indgangsdør var der et askebæger, som burde have været tømt. Indgangsdøren kunne heller ikke låses, så alle havde adgang til bygningen (annekset).
- 6) Mellem stuen og badeværelset var der opsat et vindue, så der var direkte udsyn mellem opholdsrum og badeværelse, således at man kunne se, når folk sad på toilettet. Der var heller ikke kroge til at hænge håndklæder på.
- 7) Annekset, hvor klager boede lå ikke som oplyst af indklagede på den anden side af vejen få skridt væk. Annekset ligger min. 150 meter væk fra indklagedes hovedbygning, men alle de billeder, som findes i indklagedes præsentationsmateriale og i bekræftelsen er fra indklagedes hovedbygning. Indklagede har efterfølgende korrigeret dette på indklagedes hjemmeside, så det nu fremgår, at der er ca. 150 meter mellem hotellets hovedbygning og annekset.

Ved udcheckning klagede klager over de ovennævnte forhold, men ifølge klager var svaret her, at indklagede *havde* oplyst, at klagers suite lå i annekset.

Efter klagers ophold klagede klager den 7. april 2024 skriftligt til indklagede, hvori klager udbad sig et svar indenfor 5 dage, men klager fik aldrig noget svar herpå.

Klager har vedlagt en række negative anmeldelser af indklagede fra anmeldelsessitet "Trustpilot", som alle går på, at anmelderne ikke var tilfreds med indkvarteringen i indklagedes annekse.

**Klagers krav:**

Klager ønsker at få opholdet fuldt ud refunderet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager finder generelt ikke, at klager fik det, som fremgår af både billeder og tekst i indklagedes markedsføring. Der henvises til klagepunkterne anført i sagsfremstillingen ovenfor.

**Indklagedes krav:**

Indklagede har tilbudt klager et afslag på 50 pct. af den betalte pris.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført følgende i forhold til de konkrete klagepunkter.

Ad. 1 Indklagede giver klager delvis ret, da indklagede ikke har et helt hotel i stueplan, men den suite som klager havde, ligger placeret i indgangsetagen, og kan derfor tilgås uden at møde trapper. Dog kan en udfordring bestå i at indklagedes annekse ligger på en skråning, hvorfor man skal én etage op, hvis man vælger at bruge bagtrappen fremfor hovedindgangen, men alle suite er i indgangshøjde eller har adgang via rampe.

At den pågældende ansatte ikke kender hoteldelen er selvfølgelig ikke optimalt, men indklagede over 100 værelser i den by, hvor indklagede er beliggende, og nye medarbejdere skal selvfølgelig have en chance, men restauranten og receptionen er to forskellige afdelinger, så det er ikke et krav at tjenerne kender alle afkroge, men selvfølgelig en fordel.

Afstanden mellem annekset og hotellet hovedbygning kan være lidt svær; Der er i princippet kun hovedvejen mellem de 2 matrikler, men over 1 km mellem de fjerneste hjørner. Indklagede har efterfølgende præciseret, at der er 150 meter, da dette er gåafstanden fra værelsesbygning til værelsesbygning.

Ad. 2) Der er samme afstand i forhold til lade standen fra hotellets hovedbygning, som fra annekset – ca. 150 meter.

Ad. 3) Der er ikke trapper fra en annekssuite og hen til morgenmaden, hvis man benytter hovedindgangen, der er lavet rampe.

Ad. 4) Det er korrekt, at annekset er en gammel skole. Folk benytter gerne indklagede, herunder annekset, hvis de skal til grænsen, og for at frigøre parkeringspladser, så beder indklagede gæsterne om at parkere deres trailere bag annekts-bygningen, hvor der er udsigt til et grønt område, herunder en fodboldbane, og den nævnte trailer. Indklagede erkender, at denne trailer burde have været omplaceret, men den bruges dagligt til haveaffald af indklagedes pedel.

Ad. 5) Hvis der var spindelvæv, skulle dette naturligvis have været fjernet, hvilket er blevet præciseret overfor rengøringen, ligesom indklagede nu har fået en fast rutine for hvornår askebægere skal tømmes. For så vidt angår hoveddøren som ikke kan låses, så har indklagede ikke tidligere hørt, at den manglende mulighed for at låse hoveddøren skulle skabe utryghed, hvorfor det ikke er noget, som indklagede har haft i tankerne, eller vil ændre på fremadrettet.

Ad. 6) Indklagede er i princippet enig i, at der skal være en mulighed for at blænde af, når man skal på toilettet, men det er efter indklagedes opfattelse et spørgsmål om temperament.

Ad. 7) Klager nævnte under opholdet ingen af de punkter, der er beskrevet her, udover at klager klagede over værelsets placering i annekset, men klager ville ikke uddybe yderligere, da indklagede spurgte, om der var noget, der kunne gøres, således at situationen kunne være løst. I stedet modtog indklagede efterfølgende en klage på mail, hvor klager fastsatte en, efter indklagedes opfattelse, urimelig kort svarfrist på 5 dage.

Indklagede har anført, at indklagede samler på glade gæster, men indklagede erkender, at alt ikke forløb som ønsket under klagers ophold, hvilket normalt – ifølge indklagede – betyder, at gæsten er berettiget til en kompensation på 20 pct. af værelsets pris, men da indklagede gerne vil rette op på klagers besøg, har indklagede som udgangspunkt tilbudt klager en overnatning i indklagedes luksussuite på hotelområdet som erstatning. I et senere svar til Ankenævnet har indklagede tilbudt klager en refusion på 50 pct. af den betalte pris, hvilket klager ikke har ønsket at tage imod.

Når indklagede ikke – som ønsket af klager – kan tilbyde klager fuld refusion, så skyldes det, at klager trods alt har sovet i værelset 2 nætter, samt at indklagede efter indklagedes opfattelse ikke fik tilstrækkelig mulighed for udbedre de anførte mangler, mens klager opholdt sig hos indklagede.

### **Nævnets bemærkninger:**

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at der i forbindelse med klagers ophold hos indklagede var visse mangler i form af bl.a. manglende rengøring og utilstrækkelig information om suitens beliggenhed. Ankenævnet finder, at disse mangler berettiger klager til et afslag i prisen.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af manglernes karakter sammenholdt med klager og indklagedes bemærkninger, af klagen, at det af indklagede tilbudte afslag på 50 pct. kompenserer for de pågældende mangler.

Da det lægges til grund, at indklagede ikke har betalt klager et afslag, skal indklagede således refundere klager 1.619,10 kr., svarende til 50 pct. af det betalte beløb.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

**Afgørelse af 28. august 2024**