

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0442 – Mangler ved hotelophold, vandudsigt

Sagsfremstilling

Klager havde bestilt et ophold på det indklagede hotel i perioden 18. april 2024 til 21. april 2024, for hvilket der blev betalt 4.186 kr. inklusive moms.

Af den fremsendte bookingbekræftelse fremgik det, at der var tale om et værelse af typen "Seaview Queen Room". Af den specificerede værelsesbeskrivelse fremgik det yderligere, at værelset var "air-conditioned" samt "windows, soundproof".

Da klager ankom til hotellet, konstaterede han, at værelset efter klagers opfattelse ikke levede op til det annoncerede. Dels var der ikke aircondition, hvilket medførte at værelset ikke kunne køles til under 20 grader, og dels var klager generet af støj fra omkringliggende bygninger under opholdet.

Herudover havde værelset ikke den udsigt, klager mente at være stillet i udsigt. Netop udsigten var særlig væsentlig for klager, som havde betalt et tillæg på 300 kr. pr. nat, netop for at få vandudsigt.

Til dokumentation af det sidste, har klager fremlagt dette foto for nævnet:



Klager anerkender, at det er muligt at se vandet, hvis man stiller sig for enden af sengen, men den primære udsigt, ved almindeligt ophold på værelset, er direkte ind i de nærværende liggende bygninger.

Netop de nærliggende naboejendomme medførte samtidigt, at klager, af hensyn til sit privatliv, var nødsaget til at holde net gardinerne lukket under det meste af opholdet, hvilket yderligere forringede oplevelsen af, at værelset skulle være med vandudsigt.

Efter det oplyste, reklamerede klager kort efter ankomst til indklagedes personale, som afviste reklamationen med den begrundelse, at udsigten levede op til beskrivelsen, og der derfor ikke var grundlag for afhjælpning.

Straks efter opholdet reklamerede klager på ny til indklagede, denne gang skriftligt. Indklagede besvarede reklamationen kort efter, med i det væsentligste følgende bemærkninger til klagers 3 klagepunkter:

1 Vandudsigt:

Indklagede beklagede klagers oplevelser, og bekræftede at klager burde være tilbudt et andet værelse til afhjælpning af reklamationen.

2 Aircondition:

Indklagede bekræftede, at værelsesbeskrivelsen var unøjagtigt, og at værelserne faktiske er "air-cooled" og ikke "air-conditioned", hvilket de samtidigt var i gang med at rette til.

3 Støigener:

Også for så vidt angår de oplevede støjgener beklagede indklagede det oplevede, dog uden at anerkende at reklamationen var berettiget. Indklagede oplyste, at der ikke tidligere havde været lignende reklamationer, med at de ville undersøge det med deres ingeniører.

I en opfølgende mail pegede klager på, at der var knyttet en generel garanti til indklagedes kædenavn, med følgende budskab:

- "If you're not satisfied with your stay, just let us know, and we'll make it right"

Henset til, at indklagede netop ikke havde afhjulpet manglerne, mente klager sig berettiget til en refusion af det betalte beløb.

Hertil svarede indklagede, at den pågældende garanti alene var gældende for amerikanske, og ikke europæiske enheder. For europæiske enheder gælder, at man afhjælper manglen under gæstens ophold. Det havde været ønskværdigt, om det var muligt at tilbyde klager et værelse med en bedre udsigt, men dels havde værelset efter indklagedes opfattelse den annoncerede udsigt – hvorfor der slet ikke var nogen mangel at afhjælpe – og dels var det, på grund af den høje belægning på tidspunktet, under alle omstændigheder ikke muligt at tilbyde et andet værelse, med bedre udsigt.

Under sagens forberedelse for nævnet har indklagede supplerende bemærket, at værelset, efter indklagedes opfattelse, har den lovede vandudsigt. Til dokumentation heraf, har indklagede fremlagt dette foto, som indklagede oplyser er taget fra en position stående midt i vinduet:



Klagers krav:

Hel eller delvist tilbagebetaling af det betalte beløb.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sit krav har klager overordnet gjort gældende, at indklagedes ydelse var mangelfuld på tre væsentlige områder, og da indklagede ikke, efter klager havde reklameret, foretog afhjælpning, er klager berettiget til at hæve købet og modtage det betalte retur.

Ad vandudsigt

Det gøres gældende, at indklagede ikke har leveret et værelse med den forventede vandudsigt, hvilket også oprindeligt er anerkendt af indklagede selv.

Det er uden betydning, at der fra et enkelt specifikt sted på værelset er vandudsigt, hvis man i øvrigt kigger den rigtige vej. Klager var bibragt en opfattelse af, udsigten ved generelt ophold i rummet ville være til vandet, og dermed, og særligt væsentligt, afskærmet fra kig den anden vej. I stedet er der fra almindeligt ophold i rummet kig lige ind i nærliggende naboejendomme, og dermed i sagens natur tilsvarende kig den anden vej.

Ad aircondition

Klager bestrider, at værelset var udstyret med den lovede aircondition. Værelset havde et andet, og noget mindre effektivt kølesystem, med en laveste indstilling på 20 grader. Den faktiske temperatur var over det niveau.

Indklages definition af aircondition bestrides selvstændigt. Ægte aircondition er mere sofistikeret end indklagedes kølesystem, som reelt blot sender luft udefra i cirkulation i bygningen, uden mulighed for præcis individuel justering. Et aircondition anlæg derimod, giver mulighed for præcis og individuel temperaturstyring.

Ad støjgener:

Klager gør gældende, at han under opholdet var væsentligt generet af støj, herunder af entreprenørstøj fra nærliggende byggeplads kl. 01.30, og klager bestrider derfor, at værelset havde den annoncerede lydisolering.

Klager gør supplerende gældende, at det forhold, at indklagede efterfølgende har fjernet beskrivelsen af "lydisoleret" fra værelsesspecifikationerne selvstændigt må anses som en anerkendelse af, at den beskrivelse klager modtog, var ukorrekt.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for sin frifindelsespåstand gør indklagede overordnet gældende, at indklagede har leveret i henhold til aftale, og dermed uden fejl og mangler.

Ad vandudsigt:

Indklagede gør hertil gældende, at klagers fremstilling af faktum ikke er retvisende. Uanset det er korrekt, at der befinder sig en bygning i en mindre del af udsigten, er det ikke korrekt, at udsigten ikke kan karakteriseres som vandudsigt. Klager er ikke blevet lovet en fuldstændig uhindret vandudsigt, og i forlængelse heraf, må det i øvrigt forventes, at der midt i tæt bymæssig bebyggelse vil være andre bygninger.

Ad Aircondition:

Indklagede gør ligeledes gældende, at værelsesbeskrivelsen, for så vidt angår aircondition, er dækkende. Der er ingen fast definition af, hvad aircondition er, men i det foreliggende tilfælde, hvor der er tale om at nedkølet luft sendes i cirkulation gennem anlægget, er det rimeligt og dækkende at betegne det som aircondition. Klagers definition af aircondition må stå for egen regning.

Det bestrides, at anlægget ikke tillader individuel temperaturstyring på værelsesniveau, men det er korrekt, at temperaturen ikke kan sættes lavere end 20 grader, hvilket er et bevist valg baseret på en miljøvurdering.

Det ses dog ofte, at udenlandske gæster overraskes af den reducerede kølekapacitet på danske airconditionanlæg, som henset til danske klimaforhold er dimensioneret væsentligt anderledes.

At indklagedes medarbejder anerkendte, at værelset ikke var airconditioneret er beklageligt, men alene udtryk for en fejl.

Ad støjgener:

Om støjforureningen har indklagede supplerende gjort gældende, at ejendommen er helt nybygget, og følgelig også med helt nye vinduer. Indklagede bestrider derfor klagers sagsfremstilling på det punkt, men det vil altid være et definitionsspørgsmål med et element af elastik. Under alle omstændigheder kan indklagede imidlertid ikke bebrejdes, at naboen, uden indklagedes viden og indflydelse påbegyndte støjende entreprenørarbejde sent om natten.

At beskrivelsen sidenhen er fjernet af værelsesspecifikationerne er ikke et udtryk for anerkendelse. Vinduerne er moderne og med 3 lags glas, og derfor var det rimeligt og dækkende, at beskrive dem som lydisoleret. At beskrivelsen er fjernet, er alene begrundet med et ønske om at undgå fremtidige uenigheder, henset til de særlige forhold i det område, hvor hotellet er beliggende.

Nævnets bemærkninger:

Nævnet giver klager delvist medhold.

Det fremgår af sagen, at vandudsigt, aircondition samt lydisolerede vinduer, var individuelt tilsikrede egenskaber, som klager blev stillet i udsigt i forbindelse med booking af opholdet.

Det fremgår videre af sagen, at klager umiddelbart efter opholdet reklamerede skriftligt til indklagede, og at indklagedes Front Office Manager, uden at tage kulante forbehold, anerkendte klagers reklamationer på spørgsmålene om vandudsigt og aircondition.

Da indklagedes Front Office Manager i denne sammenhæng har været legitimeret til, som indklagedes fuldmægtig, at tage stilling til reklamationen på vegne af indklagede, er denne anerkendelse bindende for indklagede, uanset indklagede senere ændrede standpunkt.

Nævnet lægger herefter til grund, at værelset på væsentlige punkter ikke svarede til det annoncerede, hvilket udgør en mangel.

Klager gennemførte opholdet og er derfor ikke berettiget til at hæve aftalen eller få hele det betalte beløb refunderet. Da indklagede imidlertid ikke foretog afhjælpning straks, er klager berettiget til at passende afslag, som skønsmæssigt fastsættes til 750 kr.

Afgørelse af 28. august 2024