

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0513 – Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling

Klager havde booket et ophold fra den 3. til den 4. maj 2024 på indklagedes hotel beliggende i København. Der var tale om booking af et "Junior Suite"-værelse til en pris på 1.771,20 kr. Opholdet var booket gennem bookingportalen Booking.com som et "non refundable"-ophold, dvs. at der opkræves betaling med det samme, og at opholdet ikke efterfølgende kan afbestilles.

Klager ankom til indklagede ved aftenstid, kl. ca. 19-20.

I forbindelse med checkin spurgte klager, om klager kunne få mad i form af room-service bragt op til værelset. Indklagedes receptionist oplyste, at dette ikke var muligt, men receptionisten henviste til indklagedes restaurant.

Klager spurgte videre om klager kunne bestille mad ude fra og få maden leveret til hotellet. Klager fik ifølge klager oplyst, at dette heller ikke var muligt.

Klager fik herefter udleveret sit nøglekort, og gik op på værelset. Klager undrede sig i den forbindelse over, at der ikke var blevet givet flere oplysninger om opholdet og om hotellet.

Da klager ikke kunne finde wifi-koden returnerede klager til receptionen for at spørge om koden. Klager bemærkede her to andre gæster, som ifølge klager fik fyldig information om indklagedes morgenmad samt information om spa'ens og restaurantens åbningstider og om wifi-koden.

Ifølge klager fik klager ikke en tilsvarende information, da klager tjekkede ind, hvilket klager er utilfreds med.

Tilbage på værelset konstaterede klager, at wifi-forbindelse var meget langsom. Yderligere er klager utilfreds med at der på TV'et kun blev vist public service-kanaler. Det var ikke muligt f.eks. at anvende app's ved hjælp af chromecast eller lign. Klager finder yderligere, at værelset lugtede surt og gammelt og vinduerne kunne ifølge klager heller lukke helt til.

Klager henvendte sig herefter i receptionen og gav udtryk for sin utilfredshed, og oplyste, at klager ikke ønskede at benytte værelset. Receptionisten oplyste i den forbindelse klager om, det ikke kunne garanteres, at klager fik sin betaling for værelset tilbage.

Klager er utilfreds med mangel på information om bl.a. pool, restaurant, morgenmad og Wifi i forbindelse med checkin samt utilfreds med standarden på værelset. Derudover er klager utilfreds med, at indklagede, v. den pågældende receptionist, ikke forsøgte at afhjælpe klagers utilfredshed, f.eks. ved at tilbyde opgradering, mad eller lign.

Klager skrev den 7. maj 2024 til indklagede og gjorde ovennævnte klagepunkter gældende og bad om at få refunderet betalingen for værelset.

Indklagede svarede klager den 8. maj 2024 og beklagede, at hotellet ikke havde levet op til klagers forventninger. Indklagede fastholdt dog, at klager ikke kunne få betalingen refunderet.

At klager ikke blev informeret om poolens åbningstider skyldes, at klager checkede ind lige før pool-området lukkede, hvorfor det efter indklagedes opfattelse ikke gav mening at gå i dybden med denne information.

At klager ikke blev informeret om morgenmaden skyldes, at klagers ophold var købt uden morgenmad.

Når klager blev afvist med hensyn til at få mad ude fra, så skyldes det ifølge indklagede, at det ikke er normalt at man kan få lov til dette. På nogle restauranter tillades det mod betaling af proppenge, hvorfor klager blev henvist til restauranten, da det ville være en beslutning de skulle træffe.

Wifi-koden kunne findes på klagers nøglekort.

Indklagede sluttede svaret af med at tilbyde klager en gratis overnatning.

Klager svarede dagen efter tilbage og fastholdt sine synspunkter og kravet om tilbagebetaling.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager ønsker betalingen for det bestilte – men ubenyttede - værelse refunderet.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen. Klager er ikke tilfreds med indklagedes informations-niveau, og klager finder ikke, at klagers hotel levede op til det, som man kan forvente af et 4-stjernet hotel.

Når klager – som anført af indklagede - "truede" med at klage til Forbrugerklagenævnet, så skyldes det, at indklagedes receptionist på ingen måde forsøgte at imødekomme klagers klager over manglende informationer og mangler ved værelset og dårlig wifi-forbindelse mv. Klager kan således ikke genkende indklagedes udlægning af, at klager skulle have haft en "kedelig" adfærd.

For så vidt angår de 10 pct. i afslag som blev tilbudt, så var det Booking.com og ikke indklagede som tilbød dette.

Klager har som dokumentation indsendt forskelligt materiale, hvor indklagedes forskellige services beskrives. Services som klager ifølge klager ikke blev tilstrækkeligt informeret om ved indcheckning.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har henvist til sine tidligere svar givet til klager, jf. sagsfremstillingen ovenfor, og har derudover anført, at indklagedes hotel ikke – som anført af klager – er et 4-stjernet, men alene et 3-stjernet hotel.

Klager havde i øvrigt en "kedelig" adfærd overfor indklagedes personale og truede med anmeldelse til Forbrugerklagenævnet.

Det er indklagedes opfattelse, at størstedelen af klagerne fra klager vedrører forhold, som indklagede slet ikke tilbyder og/eller reklamerer med.

Klager har afvist indklagedes tilbud om afslag på 10 pct. og tilbud om en gratis overnatning,

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at der var tale om et såkaldt non refundable-køb.

Ankenævnet finder, at de af klager anførte klagepunkter hverken hver for sig eller samlet har en karakter, der medfører, at der forelå sådanne mangler, at der er grundlag for at give et afslag.

Afgørelse af 28. august 2024