

Ankenævnets Journal nr: 2024-0299 - Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Den 11. marts 2024 bestilte klager 3 overnatninger i perioden 15. marts 2024 til 18. marts 2024 på det indklagede hotel og betalte herfor 2.136 kr. inklusive moms.

De to første nætter var forløbet til klagers tilfredshed, men om morgenen efter den 3. overnatning, blev klager vækket af vedligeholdelsesarbejde kl. 9. For klager, som arbejder sent, og derfor først var gået i seng omkring kl. 04 natten før, var det til stor gene.

Klager ringede efterfølgende ned i receptionen, hvor hun blev oplyst, at der var tale om nødvendigt rørarbejde, som efter det oplyst tillige medførte, at der ikke var rindende vand på værelset indtil kl. 14.30.

Klager oplevede indklagedes personale som uengagerede i klagers problemstilling. Klager blev dog tilbudt en gratis morgenmad for ulejligheden, hvilket klager dog ikke var interesseret i.

Indklagede har supplerende forklaret, at der havde været tale om en akut vandskade, som blev stoppet inden for en time, men det er korrekt, at der var efterfølgende rørarbejde resten af formiddagen.

Indklagede vurderede situationen på stedet, og vurderede, at der ikke var tale om støj af et omfang som medførte, at gæsterne ikke kunne blive på de berørte værelser.

Klager blev, foruden tilbuddet om compensation i form af gratis morgenmad, også tilbudt et andet værelse, samt ørepropper.

Klagers krav:

Forholdsmæssigt afslag svarende til 1/3 af den betalte pris.

Klagers bemærkninger:

Det gøres gældende, at klager har en berettiget forventning om et roligt og behageligt ophold. Indklagedes behov for at udføre larmende vedligeholdelsesarbejde er uvedkommende for klager. Indklagede kunne, og burde, have undladt at booke værelser, som ville blive påvirket af larmen.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bestrider, at der var tale om en mangel, som kan medføre afslag i prisen. Indklagede gør hertil gældende, at klager blev tilbudt passende afhjælpning på stedet i form af muligheden for at skifte værelse, ligesom klager blev tilbudt morgenmad.

Nævnets bemærkninger:

Klager får ikke medhold.

Ankenævnet lægger til grund, at klager har oplevet de beskrevne gener under en mindre del af det samlede ophold.

Nævnet lægger endvidere til grund, at indklagede tilbød klager at skifte værelse, ligesom klager blev tilbudt morgenmad.

Nævnet finder herefter, at klager blev tilbudt passende afhjælpning, som klager afslog, og klager er herefter ikke berettiget til et forholdsmæssigt afslag.

Nævnet træffer herefter følgende

Afgørelse af 28. oktober 2024