

Ankenævnets Journal nr.: 2024- Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Den 11. marts 2024 bestilte klager et ophold for sig selv og sin mand på det indklagede hotel natten mellem 12. og 13. marts 2024, og betalte herfor 1.200 kr. inklusive moms.

Ved ankomsten den 12. marts 2024 indlogerede klager sig om eftermiddagen, hvorefter de skulle deltage i et arrangement. De kom tilbage fra arrangementet kl. 22.30 og låste sig ind på værelset.

Kort efter skulle de hente noget i bilen, og kunne herefter ikke længere låse sig ind på værelset igen med det udleverede nøglekort.

Klager forsøgte på forskellige måder uden at få hjælp til at låse sig ind på værelset, inden det til sidst lykkedes at få kontakt til en medarbejder i restauranten, som kunne låse værelset op.

Det fremgår af sagen, at indklagede forud havde fremsendt oplysninger om en dørkode, men at disse var blevet fremsendt til klagers ægtefælle.

Den følgende morgen, hvor klager og dennes ægtefælle skulle tjekke ud senest kl. 10, var der efter det oplyste ikke varmt vand i hanerne. Det manglende varme vand skyldtes et teknisk problem, som efter det oplyste først blev løst kl. 9.30, hvilket kun efterlod klager og dennes ægtefælle med 30 minutter, inden de skulle tjekke ud.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af opholdet

Klagers bemærkninger:

Klager gør gældende, at indklagedes låsesystem er unødigt kompliceret, og at der ikke på forhånd var givet tilstrækkelig instruktion. Det var belastende for klager, at være låst ude af værelset i et længere tidsrum, uden mulighed for hjælp, og med bilnøgler og telefoner låst inde på værelset.

Klager gør yderligere gældende, at det udgjorde en væsentlig mangel, at der ikke var varmt vand på værelset. Det bestrides, som anført af indklagede, at der alene var nogle minutters forsinkelse på det varme vand. Klager forsøgte flere gange, både at lade vandet løbe 20-30 minutter og over en periode på ca. en time med kortere intervaller. Det var først kl. 9.30, at der var varmt vand i hanerne. Det understøttes endvidere af, at klager overhørte andre gæster tale om samme problem i morgenmandsrestauranten, samt i øvrigt, at receptionen bekræftede det på dagen over for klager.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bestrider, at der har været væsentlige mangler ved opholdet.

Klager havde modtaget de nødvendige oplysninger om låsesystemet, og i øvrigt er det konkret uvæsentligt, idet klager jo kunne låse sig ind med nøglekortet, og uden de supplerende oplysninger der var fremsendt telefonisk.

Låsesystemet fungerer i øvrigt upåklageligt, og det er formentligt klagers egen fejlanvendelse, som har udløst en indbygget sikkerhedsmekanisme, som blokerer låsen i en kortere periode, hvis der indtastes forkert kode for mange gange.

Det er ikke korrekt, at der ikke var varmt vand, men der var et par minutters forsinkelse. Under alle omstændigheder kunne klager benytte badet efter 9.30, hvor det under alle omstændigheder er ubestridt, at der var varmt vand.

Indklagede ville også have accepteret, at klager overskred tjek-ud tidspunktet, hvis det havde været nødvendigt.

Nævnets bemærkninger:

Klager får delvist medhold.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det beskrevne omkring låsesystemet ikke udgør en mangel, som kan begrunde et afslag i prisen.

Nævnet finder det herudover i tilstrækkeligt omfang godtgjort, at der ikke i fornødent omfang var varmt vand i hanerne. Det udgør efter nævnets opfattelse en mangel, som berettiger til et forholdsmæssigt afslag, som passende kan fastsættes til 20 % af den betalte pris, svarende til 240 kr.

Afgørelse af 28. oktober 2024