

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0491 - Støj ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt et ophold ved indklagede i perioden 21. april 2024 til 22. april 2024. Opholdet kostede 1.461,60 kr. inklusive moms.

Da klager ankom, bemærkede de ikke, at deres værelse var placeret lige ved siden af et teknikrum. Fra teknikrummet kom der lyd om natten, som forstyrrede klagers nattesøvn. Det medførte efter det oplyste, at klager alene sov 4-5 timer den pågældende nat.

Klager optog en lydfil, som også er fremlagt for nævnet, som klager efterfølgende vedlagde som dokumentation til en klage til indklagede.

Indklagede besvarede klagen med oplysning om, at de ville undersøge forholdet nærmere, men fandt i øvrigt ikke, at der var grundlag for kompensation.

Indklagede har supplerende oplyst til sagsfremstillingen, at der hverken fra de gæster der i 5 af de 10 forudgående nætter overnattede i værelset, eller fra de gæster, der i 8 af de efterfølgende 10 nætter overnattede i værelset, er modtaget tilsvarende klager. I det hele taget har indklagede aldrig modtaget klager over lyde i det pågældende værelse.

Indklagede har, efter klagers henvendelse, som først kom efter opholdet var gennemført, undersøgt det pågældende værelse, uden at konstatere fejl eller mangler ved værelset.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af opholdet.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for kravet gjort gældende, at værelset var behæftet med mangler derved, at der oplevedes generende lyde, som forstyrrede klagers søvn. Den pågældende mangel er dokumenteret ved den fremsendte lydfil.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bestrider at der skulle være mangler ved det pågældende værelse, som anført af klager.

Indklagede bestrider særskilt bevisværdien af klagers fremlagte lydfil, som ikke dokumenterer hverken hvor, eller under hvilke forhold filen er optaget.

Indklagede gør supplerende gældende, at klager under alle omstændigheder ikke har reklameret rettidigt.

Nævnets bemærkninger:

Klager får ikke medhold.

Klager har anført, at der fra teknikrummet ved siden af klagers værelse kom lyde, der bevirkede, at klager næsten ikke kunne sove.

Indklagede har bestridt, at der skulle være mangler ved det pågældende værelse, og indklagede har særskilt bestridt bevisværdien af klagers fremlagte lydfil, som ikke dokumenterer hverken hvor, eller under hvilke forhold filen er optaget.

Nævnet finder det på denne baggrund ikke dokumenteret, at værelset var været behæftet med lydgener i et omfang, som kan begrunde hel eller delvis tilbagebetaling. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klager ikke reklamerede hverken på tidspunktet eller i forbindelse med afrejsen, og at indklagede således ikke har haft mulighed for at afhjælpe det forhold, som klager ikke var tilfreds med.

Afgørelse af 28. oktober 2024