

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0700 - Mangler ved ophold - sølvfisk

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 18. september 2023 en overnatning på det indklagede hotel natten mellem 30. september 2023 og 1. oktober 2023. Opholdet kostede 1.460 kr. inklusive moms.

Efter at være tjekket ind på hotellet konstaterede klager tilstedeværelse af sølvfisk på værelset og kontaktede hotellets reception, hvorefter klager blev flyttet til et nyt værelse.

Klager har fremsendt billeddokumentation af sølvfisk, som ifølge billedernes tidsstempel er taget den 30. september kl. 22.24.

Også på det nye værelse konstaterede klager tilstedeværelse af sølvfisk. Konstateringen skete imidlertid så sent og på et tidspunkt, hvor klager ikke havde strøm på sin telefon, at han hverken havde overskud eller mulighed for at dokumentere forholdet.

Fundet af sølvfisk forstyrrede klagers nattesøvn forud for, at han den følgende dag skulle deltage i et møde.

Klager reklamerede på ny, tidligt den følgende morgen, til indklagede over fundet af sølvfisk også i det andet værelse, hvilket dog ikke førte til en tilfredsstillende løsning.

Det fremgår af sagen, at indklagede den 2. oktober 2023 fulgte skriftligt op på klagers mundtlige reklamation med en beklagelse af de oplevelser, klager mente at have haft. Indklagede oplyste samtidigt, at de havde endevendt begge værelser klager havde opholdt sig i, uden dog at kunne bekræfte tilstedeværelse af sølvfisk.

Indklagede har efterfølgende supplerende oplyst, at der på intet tidspunkt, hverken før eller efter, er konstateret sølvfisk på hotellet, samt at personalet i øvrigt er trænet til at reagere på observationer af smådyr.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af opholdet.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at værelset dokumenteret har været inficeret af sølvfisk, hvorefter indklagedes ydelse har været mangelfuld, hvilket berettiger klager til hel eller delvis tilbagebetaling.

Det bestrides, at der er tilbudt passende afhjælpning, idet også det andet værelse var inficeret af sølvfisk.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Det bestrides, at værelset har været inficeret med sølvfisk. Indklagede gennemgik straks værelset grundigt, og kunne ikke bekræfte klagers påstand, ligesom der på intet tidspunkt hverken før eller efter er konstateret tilstedeværelse af sølvfisk på de pågældende værelser.

Under alle omstændigheder bestrides det selvstændigt, at de fremlagte billeder dokumenterer tilstedeværelse af sølvfisk i det værelse, som klager i medfør af indklagedes afhjælpning blev flyttet til.

Hvis der har været en mangel ved det første værelse, hvilket selvstændigt bestrides, så er den passende afhjulpet i forbindelse med værelsesflytningen, og klager er derfor ikke berettiget til hverken hel eller delvis tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Klager får ikke medhold.

Det fremgår af sagen, at klager undervejs i opholdet blev flyttet til et andet værelse. Den mangel, der måtte have været ved det første værelse, er derfor passende afhjulpet.

Nævnet finder det ikke tilstrækkeligt dokumenteret, at der tilsvarende var en mangel ved det andet værelse, som kan begrunde hel eller delvis tilbagebetaling.

Afgørelse af 28. oktober 2024