

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0676 – mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde booket 2 overnatninger på et hotel via indklagede på vegne af sine svigerforældre, der begge var gangbesværet, den ene i betydelig grad. Overnatningerne var for perioden 25. juli 2024 til 27. juli 2024, og kostede samlet 4.170 kr. inklusive moms.

Klager havde forud for reservationen undersøgt hotellet via hjemmeside og billeder, og havde vurderet, at da hotellet både havde handicap parkering samt sliske, at det så ville være muligt at tilgå både værelse og cafe, trods hotellets beliggenhed på en klippe.

Den 30. marts 2024 modtog klager en ordrebekræftelse, hvor det pågældende hotel var afbilledet således:

[Indsat billede]

Klager har oplyst, at de på grund af billedmaterialet havde booket et værelse på 1. sal, da de antog, at det var i niveau med cafeen.

Af ordrebekræftelsen 30. marts 2024 fremgik det endvidere afsluttende, at

"Hotellet er placeret direkte på klipperne og er derfor ikke egnet til dårligt gående."

Indklagede har supplerende oplyst og dokumenteret til sagen, at noget tilsvarende fremgår af indklagedes hjemmeside. Klager bestrider, at der skulle fremgå informationer om en stejl indre trappe af pågældende type i kommunikationsmaterialet.

Da klagers svigerforældre ankom til destinationen kunne de med det samme konstatere, at de ikke ville kunne benytte deres værelse, da adgangsvejen var via en stejl trappe. Klager har under sagens forberedelse sendt billeddokumentation af trappen som er nævnet bekendt, men som ikke gengives nærmere i sagsfremstillingen.

Klager rettede derfor straks henvendelse til hotellet med anmodning om, at de kunne flyttes til andet værelse, og at klager ville være indforstået med eventuelle meromkostninger forbundet hermed. Da det ikke var muligt, annullerede klager senere samme dag reservationen "efter aftale".

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af det betalte beløb.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sit krav har klager i første række gjort gældende, at hotellets forhold ikke var tilstrækkeligt oplyst.

Klager bestrider, at oplysningen i ordrebekræftelsen er tilstrækkelig. Oplysninger angår beliggenheden, og ikke hotellets indretning. Klager havde derfor ikke mulighed for at forudse den stejle indre trappe.

Helhedsindtrykket af de tilgængelige oplysninger, herunder om den brede terrasse, handicapparkering samt en udendørs lift, har givet klager en rimelig berettiget forventning om, at hotellet var egnet, også til gæster med gangbesvær.

Klager har afsluttende gjort gældende, at indklagede ikke har opfyldt sin tabsbegrænsningspligt ved at undlade at leje værelset ud til anden side, til trods for, at det var i højsæsonen.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at det loyalt og retvisende er oplyst dels forud for, og dels i forbindelse med købet, at hotellet frarådes for gangbesværede. Indklagede bestrider i forlængelse heraf, at der hverken på indklagede eller hotellets hjemmeside fremgår noget om hverken lift eller handicapparkering, netop af samme årsag.

Såfremt klager har indhentet sådanne oplysninger uden for indklagedes kontrolsfære, bærer indklagede ikke noget ansvar herfor, eller de konklusioner klager måtte have truffet på baggrund heraf.

Klager var i øvrigt ubestridt vidende om, at værelset var placeret på 1. sal, og må allerede af den årsag have indset, at det var nærliggende af adgangen til værelset ville være med trapper. Klager kunne og burde i den anledning selv have kontaktet indklagede omkring klagers særlige behov.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Det fremgår udtrykkeligt af reservationsbekræftelsen, at hotellet er placeret direkte på klipperne og derfor ikke er egnet til dårligt gående og små børn.

Ankenævnet finder, at hotellet herved med tilstrækkelig tydelighed har oplyst, at hotellet ikke egner sig til dårligt gående.

Ankenævnet bemærker dog, at indklagede med fordel kunne have præciseret, at tilkendegivelsen om, at hotellet ikke er egnet til dårligt gående, både gjaldt i forhold til hotellets beliggenhed samt adgang til værelserne på hotellets 1. sal.

Herefter, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, gives klager ikke medhold.

Afgørelse af 12. december 2024