

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0875 – støjgener - hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager bookede den 3. juni 2024 en hotellejlighed hos indklagede i perioden 3. juli 2024 til 5. juli 2024, og betalte herfor 2.864,87 kr. inklusive moms.

Ved ankomsten konstaterede klager, at der foregik omfattende håndværkerarbejder i de tilstødende lokaler, og efter den første nat blev de vækket heraf kl. 6 om morgenen.

Klager rettede straks henvendelse til indklagede, som oplyste at de havde en aftale med håndværkerne om ikke at starte arbejdet før kl. 8, og at de ikke havde andre muligheder, end at minde håndværkerne om denne aftale. Indklagede havde ikke mulighed for at flytte klager til et andet mindre støjramt værelse.

Den følgende morgen skete det samme igen, hvorefter klager på ny rettede henvendelse til indklagede, hvor klager samtidigt reklamerede over, ikke at være oplyst om denne gene i forbindelse med bookingen. Klager redegjorde samtidigt for, at de som følge af larmen var nødt til at forlade hotellet, og blandt andet sørge for forplejning andet sted, hvilket var i direkte modstrid med klagers formål ved at vælge en hotellejlighed med eget køkken, i stedet for et hotelværelse.

Indklagede besvarede klagers anden henvendelse med en ny beklagelse, men samtidigt også en forsikring om, at de rent faktisk oplyste om renoveringsarbejdet på deres hjemmeside, samt øvrige bookingsider, hvilken oplysning klager, efter indklagedes oplysning, ikke efterfølgende reagerede på, førend væsentligt senere i forbindelse med sagens anlæggelse ved nærværende ankenævn.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af det betalte beløb.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sin påstand har klager i første række gjort gældende, at der er dokumenteret en væsentlig mangel i form af støjgener, og at klagers ageren under opholdet, ved straks, og tidligt om morgenen at reklamere over generne dokumenterer, at de har været væsentlige.

Det er indklagede der har bevisbyrden for, at der forlods er advaret om støjgener, ikke mindst henset til, at det bestrides, at noget sådan er fremgået af bookingbekræftelsen. Henset til arten og omfanget af de pågældende gener, er der tale om en skærpet bevisbyrde.

Indklagedes dokumentationsforpligtelse er yderligere skærpet ved, at indklagede var klar over generne forud for klagers ophold, hvilket er dokumenteret ved, at indklagede selv har oplyst, at deres generelle priser var sænket i perioden, netop for at imødekomme risikoen for støjgener.

Det bestrides, at indklagede har dokumenteret at forholdet var adviseret i bookingprocessen via oplysning på indklagedes hjemmeside, og selv hvis det måtte være tilfældet, vil det under alle omstændigheder ikke være tilstrækkeligt til at ansvarsfraskrive så væsentlige forringelser ved indklagedes ydelse.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for sin frifindelsespåstand har indklagede gjort gældende, at der var tale om eksterne renoveringsarbejder uden for indklagedes instruktionsbeføjelse, som han derfor ikke har noget ansvar for.

Oplysningen er loyalt fremgået af hjemmesiden, men er selvsagt taget ned da arbejderne stoppede og oplysningen derfor ikke længere var relevant. Det er en direkte følge af klagers passivitet at oplysningen ikke længere kan dokumenteres, hvilket klager bærer ansvaret for.

Indklagede gør yderligere gældende, at det ville være urimeligt indgribende såfremt der skulle gives fulde refunderinger til alle der oplevede eksterne støjgener, ikke mindst efter forudgående advisering.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder den af klager vedhæftede optagelse, lægger Ankenævnet til grund, at klager under sit ophold oplevede de beskrevne støjgener. Dette ses i øvrigt ikke at være bestridt af indklagede.

Afgørelse af 12. december 2024