Ankenævnets Journal nr.: 2025-0081 – Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et ophold hos indklagede i perioden 15. til 17. december 2024, som han betalte 2.360 kr. for, inklusive moms.

Efter den første overnatning konstaterede klager, at værelset efter hans opfattelse var meget beskidt. Klager tog en række billeder, som er fremlagt for nævnet, men foretog sig ikke yderligere på tidspunktet.

Efter tjek-ud rettede klager via e-mail henvendelse til indklagede, og reklamerede over forholdende.

Indklagede besvarede reklamationen med angivelse af, at klager kunne og burde have reklameret straks, så forholdende kunne være blevet afhjulpet på stedet. Indklagede udtrykte samtidigt forundring over, at klager havde valgt at blive på værelset til den 2. overnatning, efter klager havde konstateret årsagen til hans utilfredshed, i stedet for at rette henvendelse til indklagede.

Indklagede har supplerende oplyst til nævnet under sagens forberedelse, at hotellet ganske vist er slidt, men indklagede deler ikke klagers opfattelse af dårlig rengøringsstandard. Indklagede prioriterer miljøhensyn, og rengøring foretages derfor behovsbaseret, og klager fravalgte selv rengøring forud for 2. overnatning.

Endelig har indklagede givet udtryk for, at de ting klager har påpeget er småting, som efterfølgende er udbedret. Indklagede er dog enig i, at der var skidt på væggen, som burde have været rengjort forud for klagers ophold.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at indklagedes ydelse ikke svarer til det annoncerede, hvilket udgør en mangel, som berettiger klager til hel eller delvis refusion af det betalte beløb.

At indklagede efterfølgende har foretaget afhjælpning af præcis de punkter klager har påpeget dokumenterer selvstændigt, at værelset ikke havde haft den forventelige standard.

Klager bestrider, at der ikke er reklameret rettidigt. Klager har en formodning for, at standarden er den samme på alle værelser, og det tjente derfor ikke noget selvstændigt formål, at afsætte tid til at reklamere, under et i forvejen stramt program, med det formål at blive flyttet til et andet værelse af samme standard.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede gør til støtte for sin frifindelsespåstand gældende, at klager ikke har reklameret rettidigt, hvorved indklagede er frataget en afhjælpningsret. Såfremt reklamationen var sket rettidigt, kunne der være sket afhjælpning på stedet.

Det forhold, at klager først konstaterede de forhold han kritiserer sent under opholdet, herefter fravalgte rengøring og i øvrigt blev på samme værelse under hele opholdet, uden at kontakte indklagede, indikerer i øvrigt, at manglen næppe har været væsentlig.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Det fremgår af sagen, at klager først reklamerede efter afslutning af opholdet, uanset at klager konstaterede – og fotograferede – de påberåbte mangler under opholdet. Klager har derved frataget indklagede muligheden for at foretage afhjælpning.

Klager har ikke godtgjort, at indklagede ikke kunne have afhjulpet de påberåbte mangler, såfremt klager havde reklameret rettidigt. Det af klager fremførte om dennes i øvrigt udokumenterede forventninger til indklagedes afhjælpningsevne kan ikke føre til andet resultat.

Afgørelse af 3. april 2025