

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0709 – Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager deltog i et bryllup, som blev afholdt hos indklagede, der driver et slotshotel.

Klager har oplyst, at der var meget usikkerhed vedr. prisen mv., da klager havde fået oplyst, at der var en lavere pris når man bestilte til værelser i forbindelse med det pågældende bryllup. Ifølge klager skulle klager maile meget frem og tilbage for at få den korrekte pris.

Indklagede sendte herefter pludselig en ny bookingbekræftelse en uge før bryllupsfesten med en ny pris, der også var dyrere. Klager kontakter indklagede vedr. dette, men fik ikke svar herpå.

Klager havde booket et værelse til to personer med dobbeltseng (værelse 1).

Da forloveren til gommen ankom med sin nyfødte baby, viste deres tildelte værelse (værelse 17.3) sig at være alt for småt, uden eget toilet og dermed uegnet til deres behov.

Da indklagede ikke kunne tilbyde en løsning med et nyt værelse til forloveren og dennes familie valgte klager og dennes mand at bytte værelse med dem, ud fra den forståelse, at forloveren og dennes families værelse havde været væsentligt billigere end klagers værelse, da det jo var mindre.

Det var det eneste klager vidste på det tidspunkt, da beslutningen om at bytte blev truffet. Forloveren og dennes kone, havde ikke pakket ud eller indlogeret sig. Kun sat deres bagage på værelset.

Personalet hos indklagede var fuldt indforståede med denne løsning og udtrykte, at det var godt, at gæsterne selv fandt en løsning. Dermed bekræftede de efter klagers opfattelse reelt en ny "booking", hvor klager fremover skulle betragtes som indlogeret i værelse 17.3.

Der var ifølge klager flere vidner til denne samtale.

Først næste morgen fandt klager ud af, at begge værelser var faktureret til fuld pris, hvilket klager finder helt uacceptabelt, da værelse 17.3 på ingen måde levede op til en standard, man kan forvente til 1.199 kr. pr. nat. Klager har anført, at klager derudover har virkeligt svært ved at tro, at det er lovligt at have indlogerede gæster i de værelser i kælderen.

Værelset, klager boede i (værelse 17.3), var omkring 8 m², med en trekvart seng, fælles toilet og ingen mulighed for at låse døren indefra. Vinduerne vendte direkte ud mod hotellets beskidte vasketøj og skraldespande, og vandrør løb åbent under loftet. Derudover var der ingen flugtvej, hvilket var meget utrygt og i klagers øjne et alvorligt sikkerhedsproblem. Da klager ankom på værelset efter festen kl. 03.00, blev klager mødt af en yderst uacceptabel standard:

Værelset var beskidt, og klager fjernede ifølge klager selv over 20 edderkopper og dertil spindelvæv. Der var fælles toilet, hvor der stadig lå afføringsrester. Køkkenet var fyldt med spindelvæv, og vasken indeholdt døde insekter. Skraldespanden var halvfuld fra tidligere gæster. Der var heller ingen dobbeltseng, selvom dette var booket og betalt.

Døren kunne ikke låses indefra, men kun udefra og der var ingen flugtvej, hvilket gjorde det utrygt og uacceptabelt at overnatte der. Et andet par fra værelse 17.1, informerede personalet om forholdene, men på trods af løfter om, at de (personalet) ville sende rengøring forbi, skete der intet.

Ved udtjekning blev klager desuden ifølge klager mødt af en afvisende og uprofessionel holdning, hvor personalet insisterede på, at klager skulle betale fuld pris og afviste ethvert ansvar. Efterfølgende kontaktede klager indklagede skriftligt (den 7. sept, 2025), som anerkendte, at forholdene var uacceptable, og indvilligede i at refundere et beløb på 923 kr., som var værelseprisen på fratrukket 2 x morgenmad a i alt 276 kr.

Klager blev dog holdt hen i flere uger uden at modtage pengene, hvorefter indklagede pludselig trak løftet tilbage. I den mail, som klager modtog, angav indklagede endda det forkerte værelsesnummer (17.1). Klager finder hele forløbet stærkt kritisabelt.

Både standarden på værelset, personalets manglende håndtering, den manglende rengøring, den manglende flugtvej og den efterfølgende sagsbehandling har ifølge klager været meget utilfredsstillende og langt under, hvad man kan forvente af et hotel, der markedsfører sig som et slotsophold.

Klager har vedlagt 2 billeder, der viser værelsets dør, som ikke kunne låses.

Klagers krav:

Klager ønsker compensation som tidligere lovet af indklagede.

Klagers bemærkninger:

1. Om pris og booking

Det er korrekt, at klager betalte 1.199 kr. inkl. moms ved afrejse. Dette svarer til den oprindeligt aftalte pris for et dobbeltværelse med dobbeltseng og eget bad/toilet, som fremgår af bookingbekræftelsen.

Ifølge klager accepterede klager ikke en reduceret pris, og der er ikke givet nogen rabat på værelse 17.3. Alle gæster i forbindelse med brylluppet betalte samme pris uanset værelsestype. Indklagedes påstand om, at der er ydet en reduceret pris, er derfor faktisk forkert og ikke dokumenteret.

2. Om værelsesbyttet

Det er korrekt, at der blev foretaget et værelsesbytte. Dette skete udelukkende, fordi hotellet ikke kunne tilbyde en løsning til forloverparret, som var blevet indlogeret på et meget lille værelse uden eget toilet og dermed uegnet til deres situation.

Byttet skete i fuld åbenhed og med personalets kendskab og accept. Personalet tilkendegav udtrykkeligt, at det var godt, at gæsterne selv fandt en løsning. Dermed accepterede hotellet reelt ændringen af indlogeringen.

Byttet kan ikke betragtes som en frivillig opgradering eller som en accept af ringere standard, men må anses som en nødforanstaltning, der opstod som følge af hotellets manglende mulighed for at tilbyde en anden løsning.

3. Om værelsesstandard og mangler

Værelse 17.3 levede på ingen måde op til den standard, man med rimelighed kan forvente til prisen:

- Ca. 8 m² stort værelse
- Trekvartseng i stedet for dobbeltseng
- Intet privat toilet eller bad
- Ingen mulighed for at låse døren indefra (se vedhæftet billede)
- Synlige rørinstallationer, som støjede gennem natten
- Udsigt til linned og affaldsområde
- Mangelfuld rengøring, herunder spindelvæv, døde insekter og beskidt fælles toilet

Det bestrides, at der alene var tale om et enkelt insekt. Forholdene var generelt uhygiejniske og klart under acceptabel standard.

4. Om sikkerhed og flugtvej

Det bestrides, at værelset var uden sikkerhedsmæssige problemer.

Der var ingen tydelig eller reelt anvendelig flugtvej, og det forhold, at døren ikke kunne låses indefra, gjorde overnatningen utryk.

At indklagede generelt oplyser at opfylde brandkrav, ændrer ikke ved, at det konkrete værelse ikke fremstod sikkert eller forsvarligt for gæsteovernatning.

5. Om henvendelse til personalet

Indklagedes påstand om, at klager kunne have fået et andet værelse, er urigtig. Personalet blev informeret om ombytningen inden middagen, og der blev ikke tilbudt noget alternativ, på trods af at indklagede efterfølgende har oplyst, at der var ledige værelser.

Et andet par fra samme lejlighed gjorde senere på aftenen personalet opmærksom på forholdene, uden at der blev iværksat nogen handling.

6. Om efterfølgende håndtering og anerkendelse

Efterfølgende anerkendte indklagede skriftligt, at forholdene var uacceptable, og der blev givet tilsagn om fuld compensation.

Klager fremsendte kontooplysninger, men blev holdt hen i mere end 11 dage, hvorefter løftet ensidigt blev trukket tilbage.

I denne korrespondance angav indklagede desuden et forkert værelsesnummer, hvilket efter klages opfattelse understøtter indtrykket af en mangelfuld sagsbehandling.

7. Samlet vurdering

Klager gør gældende, at:

- Klager ikke har modtaget den ydelse, klager har betalt for
- Værelset var væsentligt ringere end det aftalte
- Indklagedes håndtering både under og efter opholdet har været mangelfuld
- indklagede selv har anerkendt forholdene, men efterfølgende undladt at honorere dette

På den baggrund fastholder klager sit krav om fuld tilbagebetaling af 1.199 kr.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på compensation.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at parterne indgik aftale den 5. maj. 2025 og indklagede har vedlagt kopi af bekræftelsen. Der blev aftalt en pris med morgen for en overnatning på 1.308 kr.

Klager betalte ved afrejsen 1.299 kr.

Indklagede har anført, at klager indgik aftale med en bekendt om at bytte værelser, og klager fik i stedet et værelse, som var et ud af 4 værelser i en ferielejlighed. Indklagede har oplyst, at der var 2 flugtveje, og at der ikke var mangler ved værelset samt at klager fik værelset til en reduceret pris. Værelset er ifølge indklagede udstyret med et flugtvejsvindue til grundplan, hvorved der ifølge indklagede ikke er et sikkerhedsproblem, som anført af klager. Indklagede har anført, at indklagedes hotel opfylder alle brandkrav og at hotellet tjekkes hver måned.

Klager valgte selv at flytte værelse og accepterede derfor efter indklagedes opfattelse de ændrede faciliteter, der, udover at der var tale om en ferielejlighed, ikke var anderledes end det oprindeligt af klager reserverede værelse.

Indklagede har anført, at det ikke er korrekt, at klager blev afvist af personalet. Hvis klager havde henvendt sig til personalet, kunne klager have fået et andet værelse, da hotellet havde flere ubenyttede værelser på dagen den 6. september 2025.

Indklagede har anført, at det ikke udgør en mangel, at man finder et insekt. Klager kunne fjerne det eller bede personalet om at gøre det. Værelset rengøres ifølge indklagede af et professionelt rengøringsfirma og efterses dagligt af stedets oldfrue.

Indklagede har anført, at der ikke er noget i vejen med udsigten fra det værelse, som klager fik. At der er udsigt til et linnedepot udgør ikke en mangel. Der er ifølge indklagede ikke udgift til skraldespande, som anført af klager.

For så vidt angår den af klager anførte manglende lås, så har indklagede anført, at der er lås ind til selve lejligheden, men ikke på hvert enkelt værelse inde i lejligheden, hvilket heller ikke var aftalt.

Indklagede har afslutningsvist anført, at indklagede ikke har anerkendt det af klager anførte, men at indklagede har afvist klager som useriøs

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det fremgår af sagens korrespondance, at en ansat ved indklagede i en e-mail af 11. september 2025 gav klager tilsagn om, at klager ville få refunderet 923 kr. for opholdet (værelsesprisen på 1.199 kr. fratrukket 276 kr. som betaling for morgenmad).

De klager således tidligere fra indklagede har fået tilsagn om refusion, finder ankenævnet, at klager har krav på den her lovede refusion på 923 kr.

Afgørelse af 24. februar 2026