

## **Ankenævnets sagsnr.: 2013-1092 - Klage over hotelophold**

Klager bestilte telefonisk lørdag den 20. september 2013 hos indklagede et budget-dobbeltværelse til overnatning mellem den 20. september 2013 og den 21. september 2013. Prisen for overnatningen var kr. 895,-.

Da klager den 20. september 2013 ankom til indklagede og kom op på det anviste værelse var sengen ikke redt, og der lå håndklæder på gulvet. Værelset stod, efter det af klager oplyste, som om det netop var forladt af den forrige gæst.

Klager påtalte dette overfor indklagedes reception og bad ifølge klager om et andet værelse. Dette var ifølge klager ikke muligt, og i stedet blev klager bedt om at vente en halv time på at værelset blev rengjort. Klager benægter således, som anført af indklagede, at klager ikke ved ankomsten gjorde indsigelser vedrørende værelsets standard.

Klager anførte, at det værelse, som klager fik anvist ikke levede op til den 3-stjernede standard, som indklagedes virksomhed markedsfører sig med. Derudover levede det til klager anviste værelse ikke op til de forventninger, som man som gæst sættes i udsigt, når man gennemlæser indklagedes markedsføringsmateriale.

Klager havde således anført, at det anviste værelse lugtede fugtigt og indestængt, at værelset var lille og dårligt udstyret og uden den fornødne plads til den indsatte dobbeltseng. Der var ikke noget natbord eller tv. På væggen sad blot et efterladt tv-ophæng.

Rengøringen af værelset var elendig. På badeværelset var vasken knækket og i det hele taget var badeværelset beskidt og slidt.

Værelsets altan var fyldt med mos på gulvet og i kanterne, og der lå gammelt nedfaldent løv. Derudover var det bord som var opsat på altanen slidt og beskidt. Gelænderet på altanen manglede fastgørelse, således at hvis en tung havde lænet sig op af dette ville der efter klagers opfattelse være fare for, at gelænderet ville rive sig løs.

Klager havde vedlagt en række billeder, som illustration de af klager anførte forhold.

Da klager checkede ud, viste klager disse fotos til indklagedes receptionist, som ifølge klager var chokeret og tilbød klager en mindre rabat, som klager ikke fandt modsvarende værelsets mangler. Klager anmodede derfor receptionisten om at tage kontakt til direktøren hos indklagede, hvilket receptionisten gjorde. Ifølge klager fik receptionisten dog besked på at opkræve klager den fulde betaling for overnatningen.

Klager skrev efterfølgende den 1. oktober 2013 til indklagede og påtalte de ovennævnte mangler ved værelset. Klager modtog ikke noget svar fra indklagede, og skrev herefter på ny den 21. oktober 2013 til indklagede vedlagt en kopi af det tidligere fremsendte brev. Heller ikke den henvendelse modtog klager noget svar på.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager fandt det mærkværdigt, at indklagede havde anført, at indklagede ikke havde modtaget klagers breve af hhv. 1. og 21. oktober 2013, som var sendt til indklagedes korrekte adresse.

Klager havde samtidig sendt sin klage over indklagede til det lokale turistkontor, og modtaget svar herfra.

Klager var yderligere uforstående overfor indklagedes oplysninger om, at indklagede samme dag havde andre værelser/hytter til rådighed. Klager undrede sig således over, hvorfor klager ikke blev tilbudt et af disse værelser, da klager henvendte sig i receptionen om den manglende rengøring af det til klager anviste værelse.

Klager fremsatte krav om at modtage minimum kr. 500,- i tilbagebetaling.

Indklagede beklagede generelt modtagelsen af klagen, og havde vedr. de påpegede klagepunkter anført følgende:

**Klager bestilte hotelværelset ca. 3 timer inden klager ankom. I telefonen insisterede klager på et dobbeltværelse budget, hvilket blev booket til ham.**

**Det fremgår af indklagedes hjemmeside, at værelset er et mindre værelse, deraf navnet budget. Bestiller man dette, er det ifølge indklagede ensbetydende med, at man ønsker et mere beskedent værelse end et standard værelse, og man kan derfor heller ikke forvente samme standard som i indklagedes almindelige dobbeltværelser.**

**Ifølge indklagedes Vedligeholdelsesafdeling var TV´et desværre ude af drift, hvorfor det var blevet afmonteret. Det er beklageligt, at der ikke var noget TV på værelset under klagers ophold. Havde klager meddelt dette til receptionen med det samme, havde en pedel med det samme bragt en andet TV op på værelset. Indklagede har yderligere anført, at der også er en TV stue på hotellet.**

**Såfremt rengøringen ikke var til klagers tilfredshed, burde klager have meddelt det til receptionen, så snart det var blevet konstateret. Så havde indklagede med det samme sendt en rengøringsdame over i værelset for at gøre ekstra rent. Men ifølge indklagede kom klager ikke ned i receptionen og påtalte rengøringsstandard.**

**At der er en revne i vasken er ikke ensbetydende med, at denne ikke kan bruges. Håndvasken kan bruges uden problemer og er ikke utæt. Dette er alene et kosmetisk problem og vasken vil ifølge indklagede blive skiftet på et tidspunkt.**

**Indklagede har anført, at der ikke findes lovgivning om, at ledninger skal være monteret fast til gulvet.**

**Indklagede har anført, at det naturligvis er beklageligt, at mosset ikke var blevet fjernet ved klagers ankomst, men havde klager meddelt dette til receptionen, var det blevet fjernet af en pedel med det samme. Det samme gør sig gældende for bladene.**

**For så vidt angår det ikke fastspændte gelænder har indklagede anført, at indklagede havde haft et andet firma til at montere gelænderet, og at det på den baggrund kom som et chok for indklagede, at gelænderet ikke er fastspændt med en bolt foroven, men kun forneden. Dette har indklagede ikke været opmærksom på.**

Indklagede har dog anført, at gelænderet er i spænd, således at der ikke bør kunne ske noget. Indklagede vil straks sætte en bolt i.

Terrassebordet er lavet af hårdt træ, hvilket med tiden får en grålig patina, hvilket indklagede finder smukt.

Rustpletterne bag døren er alene et kosmetisk problem.

Indklagede har generelt om indklagedes markedsføringsmateriale anført, at billederne på indklagedes hjemmeside viser eksempler på, hvordan værelserne kan se ud. Det pågældende billede, som klager har henvist til, vedrører et standard dobbeltværelse, hvilket indklagede havde ledigt på daværende tidspunkt. Ligeledes havde indklagede ledige vadehavshytter med udsigt over Vadehavet, badeværelse med badekar og brændeovn. Havde klager henvendt sig til receptionen, så snart manglerne var blevet konstateret, havde indklagede haft en chance for enten at afhjælpe manglerne eller tilbyde klager en anden værelseskategori. Da indklagede først reklamerede ved afrejse, har klager ikke givet indklagede mulighed for at afhjælpe manglerne. Af indklagedes prisliste fremgår det således også, at man skal meddele evt. mangler med det samme (kopi vedlagt af prisliste), hvilket ifølge indklagede også er almindelig sund fornuft at gøre.

På denne baggrund afviste indklagede at imødekomme gæstens klagers ønske om et afslag på kr. 500,- ud af et beløb på kr. 895,-. Indklagede ville dog tilbagebetale DKK 200,- pga. gelænderet.

Indklagede anførte, at indklagede ikke på noget tidspunkt i forløbet havde modtaget en skriftlig klage fra klager. Først da indklagede modtog kopi af klagers henvendelse til Ankenævnet blev indklagede opmærksom på sagen.

Indklagede ville yde klager et afslag på kr. 200,-.

Nævnet gav klager medhold.

Ankenævnet fandt, at klager havde dokumenteret, at der var en række mangler ved klagers ophold hos indklagede, herunder en ringe værelses- og rengøringsstandard. Nævnet lagde vægt på de fotos, som klager havde medsendt. Nævnet fandt det særligt kritisk, at gelænderet på altanen, som lå i første sals højde, ikke var forsvarligt fastgjort, således at der var en risiko for, at en gæst, som lænede sig mod gelænderet, kunne falde ned fra altanen.

Efter en samlet vurdering af de anførte mangler giver Ankenævnet klager fuldt medhold i klagen. Indklagede skulle betale kr. 650,- til klager, heraf kr. 150,-, som udgør klagegebyr.