

**Ankenævnets journalnummer: 2014-0472 - Klage over hotelværelse.**

Klager bookede den 10. marts 2014 tre overnatninger på et hotel i Australien i perioden 11.-14. marts 2014 via indklagede til kr. 2.641,08.

Da klager bookede sit ophold, fremgik det af indklagedes hjemmeside, at hotellet var femstjernet, at værelserne var inkl. badekåber, daglig rengøring, mikroovn og minibar.

Da klager ankom, viste det sig imidlertid, at der hverken var mikroovn, minibar eller badekåber på værelset. Klager klagede derfor til hotellets personale, som herefter udleverede to badekåber til klager, hvoraf den ene badekåbe manglede snoren i livet. Klager blev samtidig oplyst om, at der ikke var nogen af hotellets værelser, der havde minibar, men at der skulle være en mikroovn på værelset, som klager imidlertid ikke kunne finde.

Den 12. marts 2014 bemærkede klager endvidere, at værelset ikke blev rengjort dagligt som lovet. Dette var synligt, idet sengene ikke var redt og håndklæder mv. ikke var udskiftet.

Den 13. marts 2014 blev værelset ligeledes ikke rengjort. Klager henvendte sig derfor til hotellets personale igen, som oplyste, at klager havde købt en såkaldt ECO-apartment uden daglig rengøring. Klager kunne mod betaling tilkøbe toiletpapir mm.

Samme dag kontaktede klager derfor indklagede, som på dette tidspunkt anerkendte, at det af indklagedes hjemmeside fremgik, at værelset var inkl. badekåber, daglig rengøring, mikroovn samt minibar.

Indklagedes personale kontaktede derfor hotellet. I fællesskab blev hotellet og indklagede enige om at undersøge, hvem der havde begået fejlen. Hotellet udbad sig i den forbindelse tid til at undersøge, hvor fejlen lå, førend de ville udbedre manglen eller yde økonomisk kompensation.

Indklagede informerede derefter klager om, at hotellet muligvis ville udbedre manglen eller kompensere klager økonomisk. Såfremt hotellet måtte nå frem til, at fejlen ikke lå hos dem, men derimod hos indklagede henviste indklagedes personale klager til at klage via indklagedes sædvanlige klageprocedure, når rejsen var overstået.

Hotellet nåede frem til, at fejlen ikke var deres, og fejlen blev således ikke udbedret under opholdet, ligesom klager ikke modtog økonomisk kompensation efterfølgende. Klager var løbende i mailkontakt med hotellet.

Klager indgav derefter en klage til indklagede i henhold til indklagedes klageprocedure. Indklagede havde efter klagers ophold på hotellet ændret beskrivelsen af hotellets værelser, således at det ikke længere fremgik, at værelserne dagligt rengøres. Det fremgik dog fortsat, at der på værelserne var badekåber, mikroovn og minibar. Hotellet var ligeledes ikke længere klassificeret som et femstjernet hotel på indklagedes hjemmeside, men havde nu alene fire en halv stjerne.

Indklagede havde i forbindelse med klagen betalt klager kr. 600,00, i form af en voucher, således at klager, ved et fremtidigt køb hos indklagede, kunne få kr. 600,00 i rabat.

Indklagede havde imidlertid afvist at yde anden økonomisk kompensation i form af tilbagebetaling til trods for, at indklagede ved den ændrede beskrivelse anerkender, at værelset tidligere var solgt under forkert betegnelse.

Indklagede havde afvist at behandle sagen yderligere. Klager og indklagedes mailkorrespondance var vedlagt som bilag.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede var ikke fremkommet med bemærkninger.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at indklagede havde erkendt, at det af klager bestilte hotel havde en række mangler i forhold til beskrivelse af hotellet på indklagedes hjemmeside.

Efter en konkret vurdering af de anførte og erkendte mangler fandt Ankenævnet, at klager havde krav på en kompensation svarende til 20 pct. af den aftalte og betalte pris på kr. 2.601,08,-, svarende til et afrundet beløb på kr. 520,-.

Ankenævnet bemærkede i tilknytning hertil, at den anførte kompensation ikke kunne erstattes af den voucher til en værdi af kr. 600,-, som indklagede havde givet klager.

Afgørelse af 25. august 2014