

**Ankenævnets j.nr. 2012-0134 – Klage over ophold.**

Klager bestilte i august 2011 to hotellejligheder hos indklagede til et ophold for klager og dennes forældre hen over julen fra den 24. dec. 2011 til den 26. dec. 2011. En lejlighed til 3 personer og én lejlighed til 2 personer. Den ene lejlighed var til klagers forældre, der begge er i firserne og på den baggrund havde klager ved bestillingen bedt om, at de to lejligheder kom til at ligge så tæt på receptionen som muligt og derudover bedt om, at der ikke var trapper. Dette blev klager lovet.

Der var tale om et samlet julearrangement med et trykt program, som blandt andet omfattede middag juleaften samt en vadehavstur 1. juledag, mv.

Den samlede pris for opholdet var på kr. 10.125,-.

Da klager ankom den 24. december 2011 var der efter klagers opfattelse en række forhold, dels vedrørende værelserne og dels vedrørende opholdet generelt, som ikke levede op til det ønskede/lovede.

For så vidt angik værelserne drejede det sig om følgende forhold:

1. Det tog meget lang tid at få en skriftlig bekræftelse fra indklagede, som matchede det klager havde bestilt.
2. Klager blev trods de anførte ønsker, anvist lejligheder på første sal.
3. Der var ikke tændt for varmen ved ankomsten, og lejlighederne virkede klamme og kolde.
4. I den ene lejlighed (lejl. nr. 15) manglede der lys i 4 lamper, og der var alene redt op til 2 personer, selvom lejligheden var bestilt til 3 personer.
5. I den anden lejlighed (lejl. nr. 11) kunne døren til soveværelset ikke lukkes, da sengene var for store. Der kunne heller ikke komme varme på i stuen, da en termostat var defekt.
6. Værelserne i lejl. nr. 15 var meget utætte, hvilket betød, at klager pådrog sig en forkølelse.

De fleste af disse mangler blev udbedret. Dog kunne loftslyset i lejl. nr. 15 fortsat ikke tændes. Indklagedes mand, der havde skiftet de manglende pærer, oplyste, at der formentlig skulle tilkaldes en elektriker for at udbedre dette. Klager er dog af den opfattelse, at disse mangler burde være udbedret inden gæsterne ankom.

For så vidt angår selve opholdet drejede klagen sig om følgende forhold:

7. Forretten ved middagen blev først serveret kl. 19.30, selvom det fremgik af programmet, at starttidspunktet for middagen var 18.30. Klager har anført, at det skyldes, at der var få til at servere, og at der var problemer med at få gæsterne anvist et bord.
8. Tilbehøret til anden bar stærkt præget af, at have stået og ventet på, at forretten skulle blive afsluttet.

9. Indklagede oplyste juleaften, at de 5 mandelgaver var blevet væk, og indklagede havde i stedet fundet 3 spegepølser og 2 porcelænsgrise, som ikke var indpakkede.

10. Der blev først - meget sent - kl. 22.30 danset om juletræet.

11. Det fremgik af det program klager fik tilsendt, at der var en fribillet med til Rømø-Sylt-færgen. Det var der imidlertid ikke, i stedet fik klager en rabat kupon på 25 pct. til færgen.

Sammenfattende er det klagers opfattelse, at arrangementet bar præg af mangel på organisation, mangel på kendskab til kundepleje og generel forretningsdrift.

Klager fremsatte krav om et afslag i prisen på 50 pct., svarende til kr. 5.062,50,-.

Indklagede har ikke besvaret ankenævnets henvendelser.

I et svar til klager, som blev afgivet forud for klagen til ankenævnet, havde indklagede anført følgende.

Ad. 1: Der blev sendt en bekræftelse til klager samme dag, den 7. sept. 2011, som bestillingen indgik. Denne kom beklageligvis ikke frem. Der blev efterfølgende sendt en ny, som klager modtog den 9. september 2011

Ad. 2: Indklagede lover aldrig præcist, hvilke værelser gæsten får, eller hvor de præcis ligger. Indklagede tager imod ønsker, og forsøger så vidt muligt at opfylde disse. Indklagede anfører, at klager også fik et værelse, som lå tæt på receptionen.

Ad. 3-5: Den manglende opredning blev klaret med det samme ved klagers ankomst. Indklagede har videre anført, at der var tændt for varmen men, at der ikke var skruet helt op, da det er meget forskelligt, hvad folk opfatter som varmt hhv. koldt. Termostaten i et af rummene havde sat sig fast, hvilket blev løst af teknikeren med det samme. Da der også er andre varmekilder i lejligheden var der almindelig stuetemperatur ved klagers ankomst.

De 4 manglende pærer blev udskiftet, dog accepterede klager, at den ene af pærerne først skulle udskiftes næste dag, da klager var ved at klæde om. Klager foreslog selv teknikeren at komme igen næste dag. Da teknikeren kom næste dag for at skifte den sidste pære, var der i øvrigt god varme på værelset, og klager havde selv skruet ned.

At der skulle tilkaldes en elektriker i forbindelse med sikringen og det manglende lys i børneværelset, var alene baseret på en formodning fra teknikeren, hvilket skyldtes, at det var noget, som teknikeren ikke havde forstand på. 3 ud af de 4 pærer i børneværelset virkede dog, og klager benyttede ikke dette værelse. De af klager påpegede manglende forsikringer har således ikke påvirket klagers soveværelseslys.

Receptionen tilbød også, at klager kunne få tilbudt andre værelser, hvis varmen og lyset ikke kunne repareres. Dette tog klager ikke imod.

Ad. 6: Indklagede har ikke tidligere hørt, at vinduerne skulle være utætte. Indklagede har efterfølgende kigget på det og har konstateret, at vinduet ikke var lukket ordentligt.

Ad. 7: I programmet står, at julearrangementet skulle begynde kl. 18.30, men dette er ikke ensbetydende med at maden også serveres her. Er man så uheldig at være blandt de sidste, som får forretten, er ventetiden af naturlige årsager også længere. Klager har anført, at man havde to tjenere samt direktørens familie på arbejde den pågældende aften, hvilket har været nok i tidligere år. Der er ikke andre gæster som har klaget.

Ad. 8: Ikke særskilt kommenteret

Ad. 9: Der var tale om en spøg, hvilket andre gæster også grinede af. Værdien af de tre spegepølser og de to sparegrise overstiger således værdien af den marcipangris, som normalt udgør mandelgaven.

Ad. 10: Indklagede har anført, at det er meget normalt, at der først danses om juletræet sent om aftenen og at der først pakkes gaver op hen mod midnat. Det vil også kunne opleves i de fleste danske hjem.

Ad. 11: Det program, som blev sendt til klager, var beklageligvis et program for 2010, hvoraf det fremgik, at der var tale om fribilletter. Da klager bestilte opholdet, kunne klager imidlertid både på hjemmesiden og i brochurerne se, hvad der var inkluderet i opholdet, og at opholdet i 2011 ikke inkluderede en fribillet til Rømø-Sylt-færgen. Indklagede prøvede i stedet at imødekomme klager ved at tilbyde rabatkuponer.

Afslutningsvis anførte indklagede, at de øvrige gæster var godt tilfredse med maden, tjenerne, værelserne og underholdningen.

Nævnet bemærkede, at indklagede ikke havde besvaret Nævnets anmodning om indklagedes eventuelle bemærkninger til klagen. Klager havde medsendt de af indklagede overfor klager fremsatte bemærkninger vedrørende de enkelte klagepunkter. Disse bemærkninger var indgået i Nævnets behandling af klagen.

Nævnet gav klager delvis medhold i klagen.

Nævnet lagde herved vægt på følgende:

- De af klager anførte forhold vedr. manglende varme og lys i lejlighederne ved ankomsten burde have været udbedret inden klagers ankomst.
- Indklagede fremsendte ved en fejl et ældre program fra 2010 til klager, hvoraf det fremgik, at der indgik fribilletter til færgen til Sylt. Klager måtte derfor antage, at dette også var tilfældet.
- Da indklagede ikke har modsagt klagers indsigelser om, at den serverede andesteg var kold, lægges klagers forklaring herom til grund.

På denne baggrund fandt Nævnet, at klagers ophold var præget af en række mindre mangler.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Nævnet fandt efter en samlet vurdering af sagen, at klager havde krav på et mindre afslag i prisen, som skønsmæssigt fastsættes til 15 pct. af den samlede pris på kr. 10.125, svarende til kr. 1.518,75,-.

Da klager fik medhold i sin klage, skulle indklagede refundere klager gebyret for sagens behandling ved Ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

**Afgørelse af 2. maj 2012**