

## **Ankenævnets Journal nr.: 2016-1064 – Klage over B&B ophold**

Klager, som var hollænder, havde sammen med sin kone og søn booket 3 overnatninger hos indklagede i perioden fra den 9. august til den 12. august 2016. Prisen herfor var i alt kr. 3.000,-. Kr. 1.000,- pr. nat.

Baggrunden for, at klager havde valgt at booke hos indklagede, var bl.a. de tiltalende billeder på indklagedes hjemmeside. Klager havde fået oplyst, at der var tale om et værelse med en dobbeltseng og en enkeltsang samt eget toilet og bad.

Da klager ankom, havde klager fået oplyst den forkerte adresse og kontaktede herefter klager og blev vejledt til den korrekte adresse, hvor klager dog måtte vente 4 timer, før klager kunne få adgang til værelset.

Ifølge klager svarede standarden af værelset slet ikke til de billeder, som lå på indklagedes hjemmeside, og værelset led under en række mangler, jf, nedenfor under klagers bemærkninger.

Efter opholdet klagede klager skriftligt til indklagede over de anførte mangler, men modtog aldrig noget svar fra indklagede. Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Indklagede driver en virksomhed, som udbyder forskellige former for kropsbehandlinger, psykoterapi og forskellige træningsarter.

Udlejningen af det pågældende værelse var sket under virksomhedens CVR.nr.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager blev ved ankomst anvist forkert adresse og måtte, efter at have fået anvist den korrekte adresse, vente 4 timer på at få adgang til værelset.

Da klager fik adgang til værelset kunne klager konstatere, at værelset ikke levede op til det lovede herunder de billeder, som lå på Indklagedes hjemmeside.

Klager havde således ikke adgang til eget bad og toilet, men skulle dele med 7 andre. Klager sov på gulvet på tynde yogamåtter, og i klagers værelse var der opmagasineret diverse yogaudstyr og forskellige stole. Værelset fremstod ikke som et soveværelse, men snarere som et opmagasineringsrum.

Der var ingen morgenmad. Indklagede oplyste ved ankomsten, at morgenmad ikke var inkluderet, og klager selv skulle betale særskilt herfor.

Ifølge klager var sengetøjet, puderne og badeværelset beskidt og sengetøjet lugtede. Køkkenet var beskidt og der stod konstant uafvasket opvask. I værelset lå der flere injektionsnåle og i skraldespanden lå brugte injektionsnåle og papirlømmetørklæder med blod på.

Hoveddøren var låst om morgenen, og klager kunne ikke selv komme ud. Indklagede foreslog, at klager undlod at låse døren om aftenen og om natten. Om dagen stod hoveddøren ulåst, så alle og enhver kunne få adgang. Klagers værelse kunne ikke aflåses. For at få adgang til sit værelse måtte klager passere igennem et andet værelse, hvor der lå andre personer og sov.

I Klagers værelse var der en adgangsdør til et andet værelse, hvor der boede andre personer, denne dør kunne ikke aflåses.

Klager så ikke, at der var brandbeskyttelsesforanstaltning eller opsat røgalarmer.

Sammenfattende er det klagers opfattelse, at klager slet ikke fik det, som klager blev lovet i forbindelse med bookingen.

Klager havde vedlagt en række billeder af værelset, som tilsigtede at illustrere de anførte mangler.

Klager fremsatte krav om helt eller delvis afslag i prisen.

**Indklagedes bemærkninger:**

Klager havde ikke forholdt sig til indholdet af klagen, men havde overfor Ankenævnet anført, at indklagede ikke var medlem af HORESTA, og at indklagede hverken er et hotel, serveringssted eller et åbent B&B.

Indklagede havde yderligere anført, at indklagede alene tilbød sporadisk overnatning til klientel og kursister og sjældne gange til turister under asketiske rammer. Indklagede havde anført, at det nok var dette koncept, som ikke var blevet kommunikeret ordentligt til Klager.

Indklagede havde anført, at Indklagedes CVR-registrering vedrører "sundhed, terapi, behandling og kropstræning" og ikke overnatning. Indklagede fandt derfor ikke, at hans virksomhed kunne anses for at være udlejning af overnatning til turister.

Endelig havde indklagede om sin hjemmeside, hvorpå der lå billeder fra det lejede værelse, anført, at dette kun var for "interne" fra indklagedes virksomhed. Disse billeder var nu fjernet fra indklagedes hjemmeside, og indklagede oplyste, at der ikke længere blev modtaget turister og gæster udefra.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på afslag.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser, og Ankenævnet lagde derfor klagers fremstilling af forløbet til grund som ubestridt.

Ankenævnet fandt på grundlag af det af klager fremsendte materiale, at klager var blevet vildledt, og at det lejede ikke havde den standard, som klager efter indklagedes billeder og beskrivelse på nettet med rette kunne forvente.

Ankenævnet fandt, at de beskrevne forhold, som ikke var blevet bestridt af indklagede, var af en sådan karakter, at klager havde krav på at få hele sin betaling for opholdet tilbage.