

Ankenævnets j.nr. 2012-1284 - Klage over overnatning.

Den 12. september 2012 bestilte klager telefonisk et værelse med 2 enkeltsejge for 2 personer hos indklagede til den 12. oktober 2012 og et tilsvarende værelse til den 27. oktober 2012.

Klagen vedrørte overnatningen den 27.-28. oktober 2012.

Prisen var aftalt til kr. 570,- inkl. moms. Ved afrejse, blev der betalt kr. 500,-, jf. bilag med regning og kvittering.

Klager havde været tilfreds med værelsesstandarden ved opholdet den 12.-13. oktober 2012. Klager forklarede, at ved klagers afrejse den 13. oktober 2012 blev klagers reservation vedrørende overnatningen den 27. – 28. oktober 2012 kontrolleret, og klager blev lovet et tilsvarende værelse, som det klager havde den 12. oktober 2013 med 2 adskilte sejge. På reservationen stod opført, at klager først ville ankomme omkring midnat den 27. oktober 2012.

Ved ankomsten den 27. oktober 2012 fik klager anvist et værelse med kun en seng. Udover denne seng var der redt en sofa op med en én millimeter tynd rullemadras og et lagen. Klager fandt, at sofaen var totalt uanvendelig som seng. Den var fuldstændig uden affjedring, et rent bræt. Sofaens sidebredde var ca. 60 cm. Midt på sofaen var der en ”pølle”, som ragede ind over sofaen, således var det stykke, som var tilgængeligt at ligge på, indskrænket af pøllen, så der kun var ca. 40 cm i bredden at ligge på. Selve ”hovedsengen” var også en dårlig seng, madrassen var bulet og ”ligget” igennem, jf. klagers skrivelse af 11. marts 2012 til indklagede.

Klager oplyste, at hun mundtligt natten den 27. oktober 2012 klagede over værelset og bad om at få et andet værelse. Det kunne den unge natreceptionist ikke imødekomme. Klager fik oplyst, at hotellet var fuldt booket. Klager beklagede sig igen næste morgen over værelsets standard til dagreceptionisten. Klager oplyste, at receptionisten var ganske og aldeles ligeglad med hendes klage. Klager oplyste yderligere, at dagreceptionisten påstod, at indklagede aldrig havde haft klager over det omtalte værelse, men at indklagede derimod havde mange forespørgsler på netop dette værelse.

Indklagede reagerede på klagers skriftlige henvendelse. Klager havde rykket telefonisk for svar.

Klager ønskede pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede oplyste, at klager den 12. september 2012 ringede til hotellet og bestilte 3 ophold på forskellige datoer. Den 13. september 2012 mailede indklagede en bekræftelse til klager, hvoraf det fremgik, at der er tale om reservation af dobbeltværelser. Mail af 13. september 2012 var fremlagt som bilag.

Indklagede oplyste, at klager havde set indklagedes priser på Hotels.com og at indklagede og klager telefonisk aftalte en pris på ca. 5-10% under det, der kunne bestilles til på nettet.

Indklagede oplyste, at de aldrig kunne garantere, at man fik tildelt et værelse med en dobbeltseng eller 2 enkeltsejge. Det var ikke hotellets politik at love noget præcist, men hotellet noterede gerne gæstens ønske. Dette skete, da hotellet havde så mange forskellige typer værelser, og da det kunne være vanskeligt at få logistikken til at gå op i en højere enhed, såfremt hotellet havde bundet sig.

Indklagede oplyste, at klager fik tildelt et værelse med en Queen Size dobbeltseng og en Futon sovesofa med springmadras. Der var tale om et værelse, der anvendtes både som et dobbelt- og 3-personersværelse, og indklagede stod derfor uforstående overfor klagen.

Den 28. oktober 2012 havde klager foran mange andre været temmelig højrøstet og tidskrævende, hvorfor indklagedes receptionist, der havde været ansat i 12 år, valgte at give en rabat på kr. 70,-.

Indklagede oplyste, at klager flere gange havde kontaktet hotellet såvel skriftligt som mundtligt og meddelt, at hun ville indbringe sagen for Ankenævnet. Indklagede oplyste, at hotellets daglige leder med megen tålmodighed forsøgte at forklare situationen men, at det havde været vanskeligt at komme til orde med gæsten. Indklagede oplyste, at indklagede ikke havde besvaret klagers skriftlige henvendelse af 3. november 2012, da der både før dette brev og i dagene efter havde været lange telefonsamtaler med klager.

Indklagede oplyste, at klagers reservation den 23. – 25. november 2012 ikke - som oplyst af klager - var blevet annulleret og indklagedes ansatte i receptionen den pågældende dag desværre ikke var vidende om, at der var tale om et værelse, som var bestilt af klager. Dette betød, at indklagede endte med, at have dette ene værelse stående tomt på en ellers udsolgt dag.

Den 26. november 2012 sendte indklagedes daglige leder en mail til klager, hvori indklagede oplyste, at dette ophold ikke ville blive opkrævet, set i lyset af klagers uheldige oplevelse den 27. okt. 2012, og med en bemærkning til klager om, at klager nu så rigeligt var blevet kompenseret for dennes uheldige oplevelse den 27. okt. 2012. Indklagede anførte samtidig hermed, at man nu anså sagen for afsluttet.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvises.

Ankenævnet kunne ikke give klager medhold.

Ankenævnet fandt det ikke dokumenteret, at klager i forbindelse med overnatningen den 27. oktober 2012 blev lovet et værelse med to adskilte enkeltsenge. Det fremgik af ordrebekræftelsen, som blev sendt pr. mail den 13. september 2012 til klager, at der var bestilt et "dobbeltværelse".

Det var ankenævnets opfattelse, at der med bestillingen af et dobbeltværelse var bestilt et værelse, hvor der kunne overnatte to personer, uden at det herved var specificeret, hvorvidt der var tale om to enkeltsenge (twin beds) eller en dobbeltseng.

I den foreliggende sag fik klager således et værelse med en queensize dobbeltseng samt en futon sovesofa. Ankenævnet fandt på baggrund, at klager havde fået et værelse, som var i overensstemmelse med aftalen mellem parterne.

Ankenævnet havde ikke mulighed for at forholde sig til kvaliteten af de pågældende senge, men lagde efter de fremkomne oplysninger til grund, at sengene opfyldte de kvalitetskrav til senge, som et klassificeret to-stjernet hotel skulle leve op til.