

Ankenævnets j.nr.: 2012-0776 – Klage over ringe værelsesstandard.

Klager bestilte den 20. november 2011 en lejlighed med morgenmad hos indklagede via hotels.com. Ved ankomsten den 10. december 2011 konstaterede klager, at lejligheden var beskidt og en rygerlejlighed, selvom de havde bestilt en ikke-ryger lejlighed. Klager henvendte sig til personalet hos indklagede, og blev tilbudt en anden lejlighed, der ifølge klager heller ikke var i ordentlig stand. Dette skyldtes at den ene seng var i stykker, samt at der var skoaftryk på et af hovedpudebetrækkene, heller ikke denne lejlighed var, efter klagers opfattelse, ren.

Klager endte med at tage på Hotel Marriott i stedet for.

Klager fandt generelt ikke, at indklagedes hotel kunne betegnes som et firestjernet hotel, med den standard.

Klager havde yderligere henvist til, at også andre gæster havde været utilfredse med indklagedes standard og havde i den forbindelse henvist til dårlige anmeldelser på brugersitet Tripadvisor.

Klager fremsatte krav om refundering af betalingen på i alt GBP 193,71.

Indklagede afviste klagers krav. Indklagedes medarbejdere modtog klagen over standarden på det oprindeligt tildelte værelse. Som respons på denne klage, flyttede personalet klager til et nyt værelse. Dette værelse var den nyeste og senest renoverede superior-appartement.

Indklagede fandt ikke, at denne kunne holdes ansvarlig for klagers forventninger til standarden af hotel klassifikationer i København, samt at klager valgte at overnatte på et 5* hotel. Indklagede fandt således, at indklagede havde forsøgt at imødekomme klagers reklamation over det oprindeligt bookedede værelse ved at opgradere klager til et dyrere værelse uden merbetaling.

Indklagede fremsatte krav om afvisning af klagen.

Nævnet bemærkede, at det efter det fremkomne blev lagt til grund, at klager havde fået anvist en anden og bedre lejlighed, da han over for indklagede havde påtalt, at der lugtede af røg i den oprindelige lejlighed.

Klager havde anført, at også denne lejlighed led af en række mangler, herunder, at sengen var i stykker og at der var aftryk af fodspor på hovedpudebetrækkene. Dette blev bestridt af indklagede.

Nævnet fandt ikke, at de af klager anførte mangler var dokumenteret, ligesom der forelå modstridende oplysninger om det anviste værelses standard. På grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger skønnedes sagen ikke at være egnet til nævnsbehandling, hvorfor Nævnet i medfør af § 12 i vedtægterne om Nævnets virksomhed afviste at behandle sagen.

Klager blev henvist til at indbringe sagen for domstolene, hvis klager fortsat ønskede at få prøvet sagen.