

Ankenævnets journal nr.: 2015-0863 - Klage over støj ved hotelophold.

I marts 2015 bestilte klager et ophold, for 12 gæster, hos indklagede i perioden fra den 1.- 2. august 2015, til en samlet pris af kr. 7.420,00,-.

Natten mellem den 1. og 2. august, var der dog så meget larm på hotellet, at ingen af de voksne i klagers selskab, kunne sove. Klager oplyste, at larmen skyldtes kraftig musikstøj, der kom fra en fest i hotellets festlokaler, som lå ud til samme grønne område, som klagers værelser. Klager oplyste desuden, at festen foregik med åbne døre og vinduer, samt at musikken varede til omkring kl. 03.00.

Klager oplyste, at hans svigerdatter klagede til receptionen i løbet af natten, både over musikken, samt over en hund, der gøede. Ifølge klager beklagede receptionen, at de ikke kunne tilbyde nogle roligere værelser. Det lykkedes receptionen at få kontakt til ejeren af hunden, som fik hunden beroliget, men musikstøjen fortsatte dog uændret. Klager beklagede sig over dette ved udcheckning, hvilket resulterede i en undskyldning fra receptionisten, idet klager, burde have været forhåndsinformeret om, at der kunne forventes støj.

Da klager kunne konstatere, at ingen af de voksne i selskabet, havde sovet ordentligt om natten, på grund af musikken fra festen, valgte klager at fremsende klage til indklagede samme dag, som selskabet checkede ud.

I klagen, gjorde klager gældende, at indklagede burde refundere mindst halvdelen af klagers betaling.

Klagers krav blev afvist pr. telefon af indklagede, den 4. august, hvorefter klager fremsendte klageformular til Ankenævnet.

Klager afviste, at klager eller dennes gæster, som anført af indklagede, skulle have lukket nogle branddøre på den gang, hvor klager og dennes selskab boede.

Klageformularen indeholdt desuden krav om tilbagebetaling af kr. 150,00,- for en barneseng, der blev afbestilt inden opholdet. Indklagede tilbagebetalte dette beløb, hvorfor dette klagepunkt var afgjort.

Klager ønskede pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede oplyste, at det var korrekt, at der var musik i huset, men at dette foregik for lukkede døre. Indklagede oplyste dog, at dørene kunne være blevet åbnet og lukket i forbindelse med, at festens gæster, kom og gik.

Indklagede oplyste, at klager ikke havde klaget over musikken, før efter klager havde forladt hotellet.

Indklagede afviste, at der skulle have været klaget i receptionen, hverken om natten eller ved udcheckning. Indklagede bekræftede alene, at der kom en klage over støj fra en hund, som herefter blev fjernet fra værelset.

Indklagede oplyste, at klager lukkede alle branddøre på gangen, til gene for hotellets øvrige gæster, hvilket klager dog afviste, at skulle have gjort.

Indklagede oplyste, at klager tidligere var blevet tilbudt en frokost på hotellet, for klager og en ledsager, som compensation, hvilket Klager afviste.

Indklagede vedlagde billeder som viste afstanden fra stue, hvor der blev holdt fest og over til de værelser, hvor klager og dennes selskab var indkvarteret.

Indklagede afviste, at klager skulle være berettiget til tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviste at behandle klagen.

Nævnet skønnede klagen uegnet til behandling i Ankenævnet, idet der var en betydelig usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, jf. vedtægternes § 12, stk. 1.

Nævnet lagde herved vægt på, at der mellem parterne var modstridende opfattelser af, om der var støj fra fest på hotellet i et omfang, som kunne anses for generende for hotellets gæster, ligesom parterne havde afgivet modstridende oplysninger om, hvorvidt klager klagede over støjen i receptionen. Da parternes påstande således stod udokumenterede overfor hinanden, fandt Nævnet klagen uegnet til behandling i Ankenævnet.

Afgørelse af 10. december 2015