

Ankenævnets j.nr.: 2017-0576 - Klage over hotel

Sagsfremstilling:

Klager bookede hos indklagede et ophold på et hotel på Kreta i perioden den 20. til den 27. juli 2017 til sig selv og sin familie, kone og 2 mindre børn. Prisen var kr. 4.225,-. Det viste sig imidlertid at der var fejl i bookingen, og at det hotel, som indklagede havde booket til klager, ikke var beliggende på Kreta, men på det græske fastland. Da klager ikke kunne få det hotel på Kreta, som han oprindeligt havde booket tilbød Indklagede klager 4 andre steder på Kreta, som klager kunne vælge.

Klager valgte et hotel i Geogioupolis tæt på Chania til en pris på kr. 7.948,-, men klager fik dette hotel til samme pris som det oprindeligt bookede hotel.

Klager fik anvist et værelse bagerst på det pågældende hotel, hvor der var en meget kraftig lugt af kloak. Ifølge klager var lugten så stærk, at det var vanskeligt at opholde sig på altanen. Klager klagede til stedets reception, som blot forklarede, at det lugtede om aftenen.

Lugten var der dog også den følgende dag, og klager kontaktede derfor indklagede, som efter at have talt med hotellet forklarede klager, at der stod et andet værelse klart til klager. Da klager og dennes familie senere kom tilbage til hotellet efter at have været ude at spise henvendte de sig i receptionen og bad om at få det nye værelse. Receptionisten oplyste imidlertid, at der ikke var et andet værelse klart, men at man i løbet af de kommende dage vil forsøge at skaffe klager et andet værelse.

Klager kontaktede herefter på ny indklagede, som igen kontaktede hotellet. Sent på eftermiddagen kontaktede indklagede klager og oplyste, at det pga. travlhed og højsæson ikke umiddelbart var muligt at skaffe klager et andet værelse på hotellet. Klager forsøgte herefter selv at finde et andet hotel, men da det var midt i højsæsonen, var dette ikke muligt.

Klager og dennes familie måtte derfor blive boende på værelset, hvor kloaklugten hang ved under hele klagers ferie. Klager kunne ikke sove pga. lugten og tændte for airconditionen, hvilket medførte at klagers søn, som lider af husstøvmide-allergi, blev syg og måtte til lægen.

Klagers bemærkninger:

Det var klagers opfattelse, at indklagede, helt fra starten, på grund af det, som indklagede havde betegnet som en teknisk fejl, ikke fik booket det korrekte hotel til klager, hvorefter klager måtte vælge et andet hotel. Den voldsomme lugt af kloak ødelagde hele familiens ferieophold, og klager ønskede en økonomisk kompensation for det ødelagte ophold.

Klager anførte, at der på det tidspunkt, hvor klager bookede, var det højsæson, og det forhold, at der gik en uge inden indklagede opdagede, at der var sket en fejl betød, at antallet af alternativer var begrænset. Klager havde valgt det oprindelige hotel, fordi det lå tæt et sted, hvor klagers venner skulle holde ferie, og fordi der var et køkken, således at klager selv kunne lave mad. Klager havde således et barn, som led af lactose- og gluten allergi. Det værelse, som klager fik på hotellet i Geogioupolis – i stedet for den oprindeligt bookede lejlighed - var kun på 7 kvm.

Klager valgte således hotellet i Geogioupolis mere af nød end af lyst.

Klager ønskede et ikke nærmere specificeret afslag i den betalte pris på kr. 4.225,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at klager den 3.7.2017 bestilte et hotelophold i Kato Stalos på Kreta. Den 11. juli 2017 blev indklagede opmærksom på, at indklagede havde en fejl på deres hjemmeside, hvilket medførte, at lokationen på klagers hotel ikke var korrekt. Indklagede tilbød herefter klager en række andre muligheder, hvoraf klager valgte hotellet i Georgioupolis, som lå på den anden side af Chania i forhold til Kato Stalos. Selvom prisen for dette ophold var noget højere end det bestilte ophold, fik klager det til samme pris.

Da indklagede den 21. juli blev kontaktet af klager, tog indklagede kontakt til sin agent "Hotelbeds", som tog kontakt til hotellet, som desværre ikke havde mulighed for at flytte klager til et andet værelse før tidligst den 24. juli. Indklagede meddelte klager dette, hvilket klager ikke var tilfreds med.

Indklagede havde gjort opmærksom på, at det af indklagedes generelle betingelser fremgik, at:

"[Indklagede] fraskriver sig ansvaret for tekniske problemer og fejl i priser, som ligger uden for vores kontrol og forbeholder os ret til at kontakte den rejsende med eventuelle ændringer i den pågældende booking".

Indklagede anførte, at klager valgte opholdet på hotellet i Georgioupolis ud fra 4 alternativer, og at der var tale om et familieværelse af standardstørrelse.

Indklagede erkendte, at der var lugtgener på klagers hotel, men pointerede også, at indklagede var i tæt dialog med indklagedes leverandør for at forsøge at flytte klager til et andet værelse: indklagede gjorde alt hvad man kunne. Da det var højsæson i området, var der imidlertid ikke mulighed for at flytte klager til et andet sted, eftersom klager havde særlige kriterier til opholdet.

Indklagede tilbød klager fuld refusion på opholdet, hvis klager ønskede at flytte fra hotellet for selv at finde et sted. Dette ønskede klager imidlertid ikke.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at klager var plaget af lugtgener i forbindelse med opholdet og anerkender, at disse lugtgener forringede klagers ferie. Efter oplysningerne i sagen lagde nævnet til grund, at lugtgenerne var forårsaget af udefrakommende faktorer, at hotellet ikke var ansvarlig for - eller havde mulighed for at afhjælpe - disse lugtgener. Klager fik tilbud om selv at finde andet logi og i den forbindelse få tilbagebetalt betalingen for opholdet og fik tilbud om at flytte værelse, så snart hotellet havde et andet værelse ledigt.

Ankenævnet fandt herefter, at indklagede og hotellet gjorde, hvad der var muligt for at hjælpe klager, men da hotellet ikke kan gøres ansvarlig for lugtgenerne, fandt Nævnet ikke, at klager havde krav på afslag.