

Ankenævnets journal nr.: 2016-0431 - mangler ved hotelophold

Klager købte i februar måned 2016 en Sweetdeal bestående af 2 overnatninger hos indklagede med morgenbuffet i 2 dage, 2 retters menu begge aftener og fri adgang til wellnessområde med spa, sauna og lign. Opholdet kostede 2.018,00 kr.

Ved ankomst den 20. maj 2016 fik klager værelse 328. Klager fandt ikke værelset egnet til udlejning.

Om aftenen den 20. maj 2016 klagede klager over værelset til receptionen. Klager anførte, at der var skimmelsvamp, en defekt håndvask og at skabet med minibaren var i stykker. Ifølge klager fortalte receptionisten, at værelset var ét værelse ud af 5 værelser, som havde skimmelsvamp.

Klager bad om et nyt værelse, men det kunne ikke lade sig gøre på grund af et bryllup. Indklagede lovede klager en ekstra rengøring, hvilket hjalp på luften i værelset.

Den 20. maj 2016 om aftenen spiste klager middag i indklagedes restaurant. Under middagen henvendte klager sig i receptionen for at klage over tjenerne, som løb rundt. Der var kun 3 tjenere på arbejde. Klager brokkede sig over hotellets standard og bad om prisnedsættelse. Dette blev afvist af hotellet.

Klager gjorde gældende, at hotelværelse 328 ikke var egnet til udlejning. Der var skimmelsvamp, hvilket betød, at klager hostede sig gennem nætterne. Klager gør endvidere gældende, at hotellet ikke havde en ordentlig standard i forhold til det forventede.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede beklagede, at der var antydning af skimmelsvamp i værelset. Indklagede var bekendt med, at der kunne opstå antydninger af skimmelsvamp, og indklagede afhjalp problemet ved en ekstra rengøring, hvilket også blev gjort for klager.

Indklagede havde ikke mulighed for at tilbyde klager et andet værelse.

Indklagede oplyste, at kommunen havde gennemgået hotellet i april måned 2016 vedrørende skimmelsvamp, og at hotellet fik besked på at være omhyggelig med afvaskning og lign.

Indklagedes afviste krav om tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager delvis medhold.

Indklagede havde erkendt, at der på det værelse, som klager overnattede på, var antydning af skimmelsvamp. Det var på denne baggrund Nævnets opfattelse, at klager havde krav på et mindre afslag i prisen, som Nævnet skønsmæssigt ansatte til ca.10 pct. af den betalte pris, svarende til kr. 200,-.

Afgørelse af 30. august 2016