

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0847 - Mangler i forbindelse med wellnessophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede i september 2018 hos indklagede et såkaldt wellnessophold med 3 overnatninger og incl. wellnessbehandling dagligt under opholdet i perioden fra den 14. oktober til den 17. oktober 2018. Opholdet var til klager og dennes datter.

Den 15. oktober 2018 skrev klager en e-mail til indklagede og gjorde det klart, at klager dagen før havde afbrudt sit ophold i utide, da opholdet på ingen måde levede op til det, som klager havde kunnet læse sig til på hjemmeside og i det tilbud, som klager havde reflekteret på. Klagers specifikke klagepunkter fremgår af "Klagers bemærkninger" nedenfor.

Klager skrev i denne mail, at klager valgte at afbryde sit ophold i så god tid, at der ikke kunne herske tvivl om, at klager ikke havde benyttet de faciliteter, som efter klagers opfattelse ikke levede op til det lovede.

Klager tilbød på den baggrund, at betale for den ene overnatning, uanset at klager ikke havde overnattet.

Indklagede svarede samme dag, den 15. oktober 2018, pr. e-mail tilbage, at det var ærgerligt, at klager valgte at reagere på denne måde.

Indklagede anførte videre, at der jo i virkeligheden intet forkert var ved klagers ophold – ifølge indklagede var klager således blot ikke tilfreds med, at det var en stille dag, som klager var ankommet på, hvilket indklagede anførte, at indklagede ikke kunne bebrejdes for.

Indklagede henviste til indklagedes betingelser og henviste til, at klager dagen før havde fået oplyst, at det ikke var muligt at afkorte eller annullere opholdet.

Indklagede henviste videre til, at klager (dagen før) havde fået forklaret, at der kun var få gæster på indklagedes hotel, hvorfor indklagede havde valgt at tilbyde middagen serveret på et søsterhotel.

Indklagede henviste til, at kaffe og kage altid blev serveret i cafeen, hvilket det også var blevet dagen før.

Indklagede anførte i svaret videre, at indklagede generelt ikke lovede samtidige behandlinger, fordi det ikke var hensigtsmæssigt at have to behandlere på samtidig, når der kun var få gæster.

Indklagede afviste yderligere klagers opfattelse af, at indklagedes hotel emmede af nedlukning for vinteren. Indklagede svarede, at indklagede aldrig lukker, men at søndag før efterårsferien er en stille dag hos indklagede og efter indklagedes opfattelse hos de fleste sammenlignelige hoteller.

Indklagede henviste også til, at han havde oplyst klager om, at allerede dagen efter (mandag den 15.10.2018) ville det se det ganske anderledes ud med et næsten fyldt hotel. Indklagede henviste yderligere til, at indklagede havde tilbudt at give klager og dennes datter samtidige behandlinger de kommende dage på trods af det u hensigtsmæssige heri for indklagede.

Indklagede afsluttede svaret med at fastholde, at regningen for hele opholdet skulle betales. Indklagede tilbød dog at fratække prisen for de resterende behandlinger

**Klagers bemærkninger:**

Klager fandt ikke, at klager fik det, som klager var blevet lovet i forbindelse med bookingen af opholdet.

Ifølge klager blev klager mødt af en lukket dør og måtte vente 15 minutter, før en anden gæst tilfældigvis så klager og lukkede klager ind.

Efterfølgende mødte klager stedets ejer (indklagede), som var forundret over, at klager havde en wellnessaftale. Indklagede fandt dog nogle papirer, hvori der stod, at klager og dennes datter havde en aftale hver for sig, selvom klager havde fået lovning på, behandlingen skulle finde sted på samme tid.

Der lå et plasticchartek udenfor den lukkede reception, med en seddel hvoraf det fremgik, at aftensmåltider var på et helt andet hotel. Klager googlede sig frem til, at dette hotel lå et pænt stykke fra det hotel, hvor klager boede. Klager havde ikke bil med og var dårligt gående på grund af en menisk-skade, og klager var derfor ikke indstillet på, at skulle spise et andet sted.

Klager var taget af sted i den tro, at klager skulle være et sted, hvor der var hyggeligt, og hvor klager kunne hvile sit knæ, og klagers datter kunne læse til en eksamen.

Klager ringede til indklagede kort tid efter, at klager var tjekket ind og fortalte denne, at klager ønskede at afbryde klagers ophold. Til dette svarede indklagede, at indklagede syntes, at klager skulle møde op på det andet hotel og så måtte de se tiden an til næste dag.

Klager besluttede sig herefter for at tage de behandlinger, som der var booket til klager og dennes datter om eftermiddagen. Der var tale om såkaldt hot stone massage.

Klagers datter var først til behandling. Til denne behandling var stenene slet ikke varme endnu. Det var derfor en dårlig oplevelse. Herefter var det klagers tur, men i stedet for – som forventet – at få en blid behandling, fik klager en meget hård massage, hvor det meste af tiden foregik uden stenene.

Klager havde efterfølgende fået oplyst, at hot stone massage skulle være med meget varme sten og på intet tidspunkt skulle være en hård massage.

Efter denne dårlige oplevelse og i det hele taget efter klagers førstehåndsindtryk af stedet, besluttede klager sig for at pakke sine ting og forlade stedet.

Klager efterlod en seddel og lagde den ind bag tremmerne i receptionsområdet. Her skrev klager, at klager havde afbrudt opholdet, og hvad årsagerne hertil var. Klager tilbød her at betale for 1 overnatning, også selvom klager ikke havde benyttet sig af muligheden for at overnatte. Klager havde heller ikke spist den inkluderede aftensmad.

Efter at klager dagen efter modtog en regning fra indklagede på det fulde beløb, ringede klager til indklagedes reception og talte med en dame, som ville tage kontakt til indklagede omkring betaling af det fulde beløb. Tilbage meldingen var, at indklagede fastholdt, at det fulde beløb for opholdet skulle betales.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger til Ankenævnet, havde klager følgende bemærkninger:

Klager har anført, at klager på ingen måde var fornærmet, da klager ankom. Klager havde ifølge klager holdt den gode tone hele vejen igennem. Indklagede var ifølge klager derimod "på barrikaderne" fra en start og meget aggressiv i sin fremtoning. Klager talte med indklagede kort efter klagers ankomst og senere pr. telefon, og det var ifølge klager ikke korrekt, at indklagede tilbød klager "mange ting". Indklagede tilbød klager én ting nemlig, at indklagede ville forsøge, at klage og dennes datter kunne få behandling på samme tid dagen efter (som var manicure).

Klager fastholdt, at klager ankom til en låst dør. Det fremgik af en påklistret seddel ved døren, at man skulle indtaste en kode, som ville være oplyst i ens ordrebekræftelse. Klager var derfor på mobilen for at finde klagers bekræftelse og prøvede med forskellige koder, der kunne være mulige. Mens klager stod og forsøgte dette, kom der andre gæster og lukkede klager ind.

Klager havde efterfølgende på indklagedes hjemmeside kunne læse, at hvis man ankom udenfor receptionens åbningstid og restauranten var lukket, så skulle man taste 1111. Men det var ikke nævnt, hverken ved bestilling eller på klagers bekræftelse.

Klager fik ikke kaffe og kage da klager kom. Det stod fremme og lignede ifølge klager noget, der havde gjort det længe. Det var klagers eget valg ikke at tage dette.

Klager blev ikke "tilbudt" at spise et andet sted. Det fremgik af den seddel, der lå ved gitteret til receptionen, at aftensmaden var flyttet til et andet sted. Så det var ifølge klager på ingen måde et valg, der var klagers. Klager blev ikke tilbudt en taxa. Klager nævnte slet ikke sin situation for indklagede, så hvorfor skulle indklagede tilbyde en taxa?

Klager fastholdt, at massagen ikke var en hot stone massage. Til dette krævedes varme sten, og der var som udgangspunkt kun berøring med stenene. Det var dog heller ikke dette, der var klagers største anke i forhold til hele klagen. Massagen var blot nævnt, som en af årsagerne til, at klagers samlede oplevelse ifølge klager ikke var, som man kunne forvente.

Klager fandt ikke, at klager burde betale for opholdet.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Der henvistes til sagsfremstillingen overfor, og de i e-mail af den 15. oktober 2018 til klager fremsendte bemærkninger vedr. de af klager anførte mangler.

Derudover havde indklagede i svar af 25. december 2018 til Ankenævnet anført, at klager blev fornærmet lige fra starten, da klager ankom på en stille dag, hvorfor det var håbløst fra starten, for indklagede, at gøre klager tilfreds. Indklagede talte længe med klager og tilbød klager flere ting. Var klager blevet, så havde klager allerede dagen efter oplevet et fyldt hotel med 100 gæster.

Indklagede anførte, at det ikke var sandt, at klager ankom til en lukket dør. Indklagedes hotel var åbent, men der var ingen i receptionen. Klager fik således også kaffe og kage ved ankomst, og klager fik de lovede behandlinger.

Indklagede tilbød den pågældende dag (den 14. oktober 2018) sine gæster at spise på et nærliggende hotel for at gøre det hyggeligere for gæsterne. Indklagede tilbød ifølge det oplyste endda at betale en taxa frem og tilbage.

For så vidt angik massagen udførtes den af indklagedes meget erfarne behandlere, og den var ens fra gang til gang, men man kunne naturligvis bede massøren trykke hårdere eller blidere.

Indklagede anførte, at indklagede også tilbød en ekstra massør dagen efter, så klager og dennes datter kunne få behandlinger samtidigt.

For så vidt angik det af klager anførte i dennes e-mail af den 8. januar 2019 til Ankenævnet fastholdt indklagede, at der blev tilbudt en taxa til klager, at kaffe og kage var stillet frem få minutter før klagers ankomst, og at det var oplyst på klagers bekræftelse, at der skulle trykkes en kode for at få adgang til hotellet.

Endelig fastholdtes det, at massagen var hot stone massage som lovet.

Indklagede fandt, at klager skulle betale for opholdet.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager delvis medhold.

Ankenævnet lagde, efter de fremkomne oplysninger, til grund, at klagers ophold hos indklagede ikke levede op til klagers berettigede forventninger, og at klager herefter var berettiget til at afkorte sit ophold hos indklagede.

Ankenævnet lagde vægt på, at klager ikke var informeret om, at der ikke ville være nogen til at modtage klager ved klagers ankomst, eller at middagen ville blive serveret et andet sted end på det hotel, hvor klager havde booket sit ophold.

Ankenævnet fandt, at klager herefter ikke var forpligtet til at betale det fulde beløb for det bestilte ophold på tre dage, men at klager skulle betale for den første overnatning samt for de to behandlinger, som klager modtog, i alt kr. 1.897,-.

**Afgørelse af 26. februar 2019**