

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0029 - Klage over ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et jule-ophold hos indklagede for 2 personer i perioden fra den 24. dec. 2018 til den 26. dec. 2018 (kr. 4.996,-) samt et ophold for 2 personer fra den 24. dec. 2018 til den 25. dec. 2018 (kr. 3.296,-) samt en ekstra nat fra den 23. dec. til den 24. dec. 2018 (kr. 895,-).

Det ene ophold (24.-26. dec. + tilkøbt nat mellem den 23. og den 24. dec.) var købt til klager og dennes mand, mens det andet ophold (fra den 24. dec. til den 25. dec.) var købt til et vennepar, som klager kendte. I alt var der således tale om et selskab på 4 personer.

Opholdet var med middag om aftenen den 24. og 25. dec. og brunch den 25. og den 26. dec. om morgenen.

Forud for opholdet havde klager fået tilsendt en brochure vedr. juleophold hos indklagede samt en vinliste. I en mail af den 13. december 2018 gjorde klager opmærksom på, at klager ikke kunne tåle and og bad om i stedet til julemiddagen at få serveret flæskesteg. I svar af den 14. dec. lovede indklagede, at der ville blive serveret noget andet kød til klager, men kunne ikke love, hvilken slags kød dette ville være.

Efter opholdet var der en række forhold, som klager var tilfreds med, det drejede sig om følgende:

- Der var en gammel og indelukket lugt på klagers værelse, og klager besluttede sig derfor til ikke at pakke tøjet ud. Dagen efter indcheckning så klager angiveligt et møl på værelset. Det værelse, som klager havde booket til natten den 24. – 25. dec., til et vennepar, lugtede ifølge klager af opkast og især lugten fra toilettet var slemt. Klager påtalte dette overfor receptionen, men fik, ifølge klager, ikke en tilfredsstillende forklaring eller hjælp til en løsning. Begge værelser var ifølge klager også meget støvede.
- Toiletpapiret var af ringe kvalitet.
- I det lokale, hvor morgenmaden den 24. dec. blev indtaget, var der, ifølge klager, meget koldt, og klager måtte sidde med cardigan og sweater på for ikke at fryse. Efter maden påpegede klager dette overfor receptionen, men modtog ifølge klager ikke en tilfredsstillende forklaring herpå.
- Den 24. dec. blev der serveret æbleskiver, småkager, tørret frugt, kaffe, te, chokolade og frugt, men ifølge klager var der ingen småkager, nødder eller tørret frugt og pebernødderne var af ringe kvalitet.
- TVet på klagers venners værelse kunne kun tage få kanaler, mens TVet på klagers værelse kunne tage mange flere kanaler.
- Internettet var enten ikke fungerende eller langsomt og der var stort set ikke mobildækning. Klager fandt, at klager brude have været informeret om disse forhold inden ankomsten.

- Da klager skulle indtage middagen den 24. dec. om aftenen manglede der en kuvert ved bordet, som klager skulle vente 5 min. på.
- Den hvidvin, som klager havde bestilt, stod ikke på bordet.
- Klager fik serveret and, selvom klager havde gjort opmærksom på, at klager ikke kunne tåle and. Klager fik oplyst, at indklagede (tjeneren) var klar over, at der var en gæst, som ikke skulle have and, men de (personalet) vidste ikke, hvilken gæst, men de (personalet) regnede med at gæsten selv ville sige til. Klager måtte herefter vente 5 min. på sin hovedret, som bestod af 2 meget tykke skiver kamsteg. Kartofflerne var på det tidspunkt kolde, og sovsen fik klager først serveret 5 minutter efter serveringen af kamstegen.
- I forbindelse med, at der skulle danses om juletræet den 24. dec., blev der udleveret et hæfte med 4 julesange, men der blev kun sunget 2 af disse julesange, hvilket klager fandt utilfredsstillende.
- Om morgenen den 26. dec. 2019 blev der ikke serveret brunch som lovet.

For så vidt angik det sidste klagepunkt, fik klager den 27. dec. 2019 en e-mail fra indklagede, hvori indklagede beklagede, at der om morgenen den 26. dec. ikke var nogen på hotellet til at servere morgenmad for gæsterne, hvilket angiveligt skyldtes en misforståelse blandt personalet. Som kompensation herfor havde indklagede fratrukket prisen for morgenmaden 2 x 100 kr. Derudover fik klager tilbudt 2 gavekort til brunch på en af indklagedes 6 hoteller.

Klager var ikke tilfreds hermed og havde tilbageholdt betalingen for opholdet og indgivet klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstilling ovenfor.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger til klager, havde klager anført, at man selvfølgelig altid kunne diskutere, om småkagerne var, som vor mor bagte dem og antal sange som ønsket.

Det kunne der, efter klagers opfattelse, selvfølgelig være forskellige forventninger og holdninger til.

Én ting var dog, ifølge klager, sikkert, nemlig at klager på ingen måde fik leveret et fejlfrit juleophold hos indklagede, sådan som indklagede skriver.

Klager henviste til de mange af klager anførte klagepunkter, og klager fandt på baggrund heraf, at det var helt tydeligt, at der var mange mangler og langt fra acceptable forhold, som understregede, at juleopholdet ikke var fejlfrit.

Klager henviste således til, at der anden juledag, den 26. dec., slet intet personale var på hotellet, og dermed ingen brunch fra kl. 08.00, som beskrevet i den til klager udleverede julefolder.

Dette var, ifølge klager, blot ét forhold, som dokumenterede, at opholdet ikke var fejlfrit. Derudover var der, ifølge klager, masser af støv og møl på værelset, hvilket bestemt heller ikke var en fejlfri levering.

Klager fandt ikke, at dette kunne bortforklares med, at man kunne have forskellige forventninger og følelser omkring julen. Det var klagers opfattelse, at det var klart forventeligt, at der var rent og fri for møl på et værelse, ligesom der måtte forventes at være varme i morgenmadsrestauranten den 24. dec.

Det måtte, efter klagers opfattelse klart, være en selvfølge, at man ikke skulle sidde med tykke trøjer og jakker på indenfor. Alt for meget skulle, efter klagers opfattelse, påpeges, inden der blev rettet op herpå, f.eks. at varmen blev skruet op.

Klager anførte, at det ikke var korrekt, når indklagede sagde, at der ikke var andre, som frøs under morgenmaden den 24. dec. Klager talte med to andre par herom. Det ene par, som havde overnattet der fra den 23. dec.-24.dec., var rigtig glade for, at de ikke skulle have et juleophold på slottet, da de syntes, at det døgn, som de havde haft var mangelfuldt, herunder manglende varme.

Klager anførte, at klager også kontaktede personalet om den manglende varme, hvortil personalet ifølge klager kun kom med helt unødvendige forklaringer på det såsom, at indklagede manglede personale, og at den ansatte, der var ansvarlig, havde været på et andet af indklagedes hoteller nogle dage, og derfor ikke havde styr på alle forberedelser til indklagedes juleophold, da den ansvarlige først var tilbage den 24.12. om morgenen. Klager fandt ikke, at en forklaring om manglende personale/manglende planlægning/struktur kunne forklare den manglende varme.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at klager først klagede den 7. januar 2019, så anførte klager, at det ikke nyttede, at klage til den dame, som kom for at anrette morgenmad den 26. dec., da hun ikke havde ansvaret herfor. Derfor besluttede klager sig for at ville indgive klage til det personale, som havde ansvaret for dette.

Yderligere aftalte klager med tre andre par, som også var på hotellet, at man ville tale sammen mellem jul og nytår, for at koordinere, hvorledes klagen skulle indgives.

Klager modtog indklagelses mail fra den 27. dec., som klager svarede tilbage på den 29. dec.

Her forklarede klager, at klager var i gang med at aftale nærmere med de tre andre par, samt ved at rådføre sig med advokat og Ankenævnet om det videre forløb vedrørende indgivelse af klage.

Derfor klagede klager først ved e-mail af den 7. jan. 2019.

For så vidt angik det af indklagede tilbudte afslag på 2 X 100,00 kr., så fandt klager det mærkeligt, at en brunch på et slot (indklagedes hotel var beliggende på et slot) ikke var mere værd. Efter klagers

opfattelse lå prisen for brunch for tilsvarende steder på mellem kr. 295,- og kr. 405,-. På den baggrund fandt klager, at det tilbudte afslag var meget lavt og ikke tilfredsstillende.

Klagers krav:

Klager ønskede et ikke nærmere specificeret afslag for opholdet.

Indklagedes bemærkninger:

Ifølge indklagede var der ingen mangler ved opholdet - eller fremsat klager fra klager før efter dennes afrejse.

Ifølge indklagede serverede en af indklagedes ansatte den 26.12 2018 brunch for gæsterne hos indklagede. Ifølge indklagede gik den ansatte, da denne så, at klager var ved at rejse, ud til parkeringspladsen og spurte klagers ægtefælle, om ikke klager kom ind til morgenmad. Ifølge indklagede havde klagers ægtefælle herpå svaret, at det ville han gerne, men blev irrettesat af sin hustru (klager), der ifølge indklagede havde så travlt med at komme af sted, at hun undlod at betale for opholdet:

I den af indklagede fremsendte brochure blev beskrevet, hvad der leveredes under opholdet, herunder fremgik det, at der var brunch *indtil* kl. 11 på afrejsedagen. Ifølge indklagede sov gæsterne normalt længe i juledagene, og det var normalt, at morgenmaden serveredes kl. 10 – 11.

Klager havde ikke oplyst, at denne ville afrejse tidligt. Maden blev ifølge indklagede serveret fra kl. 09.45, hvilket ifølge indklagede kunne bevidnes af personalet hos indklagede, og ifølge indklagede var der således ikke tale om en mangel. Indklagede måtte kassere den uspiste brunch og havde ikke reduceret serveringen.

Indklagede havde på trods heraf – pr. kulance – overfor klager i den til klager fremsendte faktura for opholdet fratrukket værdien af den ikke spiste brunch med 200 kr. Hvis ikke klager ønskede denne kontante kompensation, kunne klager vælge, at få en voucher til 2 stk. brunch hos indklagede.

Indklagede anførte, at klager havde bekræftet, at personalet tilbød klager brunch, og at dette skete indenfor den aftalte tidsramme. Det var ifølge indklagede ikke aftalt, at brunchen skulle være klar kl. 8, som anført af klager. Dette ville være usædvanligt.

Der var 42 gæster på juleophold hos indklagede og de øvrige 40 gæster var ifølge indklagede tilfredse med opholdet. Klager var ifølge klager den eneste, der havde klaget, og dette skete først den 7. januar 2019, næsten to uger efter afrejsen.

Indklagede henviste til, at aftalegrundlaget var den fremsendte ordrebekræftelse med nr. 33173 af 17.12.18, hvor der henvistes til Handelsbetingelser, heraf fremgår bl.a.:

"Gæsten skal straks og inden hotellet forlades meddele personalet om mangler og give dette mulighed for afhjælpning. Kan det ikke ske, udfærdiges kvittering for hændelsen. Mangler, der er uvæsentlige eller meddelt efter afrejsen, kan kun undtagelsesvis behandles."

Klager havde, efter indklagedes opfattelse, ikke fremført sin utilfredshed rettidigt eller givet hotellet mulighed for at afhjælpe, hvorfor klagen, efter indklagedes opfattelse, ikke burde tages til følge.

For så vidt angik klagers bemærkninger om, at klager ikke kunne tåle and, anførte indklagede, at det ikke var aftalt eller sat i regning, at hotellet skulle servere en alternativ menu for klager. Klager kunne, efter indklagedes, opfattelse rigeligt spise sig mæt uden and.

For så vidt angik den påståede lugt på værelserne, så anførte indklagede, at det ikke var korrekt, at der var lugt på de to reservede værelser. Hotellet lå på landet, og der var ifølge indklagede givet dyreliv i form af insekter.

Ingen andre end klager havde ifølge indklagede set møl, og det fremgik ikke, hvilken art eller hvor dette møl blev set. Indklagede bestred således, at der var mangler ved værelserne eller, at klager udtrykte utilfredshed hermed under opholdet.

De udlejede værelser var uden fejl ved ankomst og blev rengjort den 25.12. og 26.12 uden at personalet kunne konstatere lugt. Der var ingen opkast.

Hotellet anvendte standard toiletpapir fra virksomheden Antalis, der leverede til talrige andre hoteller. Det var ingen mangel, og der var ingen aftale om specielt toiletpapir.

Lokalerne var ifølge indklagede opvarmet, som det kunne forventes. Hvis klager havde fundet anledning til at iføre sig en trøje, havde klager sikkert følt komfort derved, men det var ingen mangel ved opholdet. Der havde ikke været indsigelser mod varmen fra de øvrige gæster, ligesom opvarmningen af hotellet foregik uden fejl.

Der var ifølge indklagede ingen mangler ved eftermiddagskaffen den 24.12. Det var uklart for indklagede, hvorvidt klager udtrykte utilfredshed med eller roste serveringen, men klager havde ikke haft indsigelser mod serveringen af eftermiddagskaffen før 2 uger efter opholdet.

Indklagede havde 25 MB internet i stuerne, men ikke på værelserne, hvilket heller ikke blev tilbudt.

Det var således, ifølge indklagede, ikke aftalt, at værelserne skulle have TV eller et vist antal kanaler. Klagers problem med få TV-kanaler blev ikke kommunikeret til personalet, der derfor ikke havde mulighed for at hjælpe.

Klagers indsigelse om mobildækning var, ifølge indklagede, en sag for transportministeren. Hotellet havde ingen indflydelse på mobilnettets hastighed, men hotellets personale kunne registrere 4G dækning.

Det var uforståeligt for indklagede, hvis klagers klage også vedrørte personalet. Hvis det var tilfældet, havde klager ikke gjort det gældende under opholdet, men først 2 uger efter opholdet, hvorfor klagen burde afvises.

Det var, ifølge indklagede, ingen mangel, at det tog 5 minutter at føre 42 gæster på plads. Det kunne ej heller føre til kompensation, at den ene kuvert først blev anrettet efter 5 minutter. Gæsterne fik serveret middagen i det tempo og indenfor den tid, som det var optimalt, og der var, ifølge indklagede, ingen mangler ved serveringen.

Indklagede forstod ikke, hvorvidt der klagedes over julesangenes kvalitet. Indklagede henviste til det udleverede program, som blev fejlfrit leveret. Havde klager ønske om at synge flere julesange kunne hun uden problem have sunget dem.

Indklagede noterede, at klager skrev: ” *Overordnet var opholdet okay oplevelse.*” Indklagede undrede sig på denne baggrund over, hvorfor der i det hele taget klagedes. Indklagede fandt, at klager var utroværdig og at klager truede med dårlig omtale for at undgå at betale 8.362 kr. for et fejlfrit ophold. Det var, efter indklagedes opfattelse, tilsvining, bagvaskelse og forsøg på berigelse på indklagedes bekostning.

Indklagede henviste videre til et afsnit i klagerens oprindeligt indsendte klage, hvoraf det fremgik: ”*Når det cirkus omkring brunchen er sagt og forventet løst... Ja så ville Niels og Jeg (klager) ikke skrive de øvrige punkter vi oplevede utilfredsstillende til jer. Det vil vi dog gøre nu hvor dette her omkring brunchen ikke lige flasker sig.*”

Efter indklagedes opfattelse gav klager her tydeligt udtryk for, at klager oprindeligt ikke ønskede at klage over noget, udover den forsinkede brunch, men da klager – ifølge indklagede - ikke kunne opnå en stor nok fortjeneste på klagen over brunchen, valgte klager i stedet at finde en masse nye klagepunkter.

Indklagede henviste til, at alle disse nye klagepunkter fremsatte klager først i mail til indklagede d. 7 januar 2019, uden på noget tidspunkt ved afrejse eller i hele 14 dage efter afrejse at gøre indklagede bekendt med nogen af disse nye punkter. Når klager valgte at fremsætte disse nye klagepunkter, så lang tid efter afrejse, vidnede det, ifølge indklagede, om, at klager forsøgte at berige sig på indklagedes bekostning.

Indklagede fandt, at Ankenævnet alene burde tage stilling til klagen over brunchen, da indklagede ikke havde haft mulighed for at afhjælpe de øvrige punkter, som klager fandt utilfredsstillende under klagers ophold.

Indklagede anførte, at indklagede ikke kunne skrue op for varmen ved morgenmaden, når klager ikke gjorde opmærksom på, at klager frøs. Ifølge indklagede var der ikke andre i lokalet, som frøs.

Receptionen kunne heller ikke levere nye batterier til fjernbetjeningen, når klager ikke gjorde opmærksom på, at de skulle skiftes.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på afslag udover det allerede af indklagede tilbudte afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klagerne delvis medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at det af det til klagerne udleverede program fremgik, at der om morgenen den 26. dec. 2018 ville blive serveret en brunch for gæsterne mellem kl. 09.00 og 11.00.

Ankenævnet fandt efter det oplyste videre, at det måtte lægges til grund, at da klagerne om morgenen den 26. dec. 2018 ville indtage brunchen, var denne ikke klar på det lovede tidspunkt. Først da klagerne tog kontakt til personalet på et andet af indklagedes hoteller sendte indklagede personale, som skulle anrette brunchen, hvilket førte til en forsinket servering af brunchen, som betød, at nogle af klagerne ikke kunne nå at indtage brunchen. Den manglende/forsinkede servering af brunchen måtte betragtes som en mangel, som berettigede klagerne til et afslag.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering, herunder at den samlede pris pr. person for hele opholdet udgjorde kr. ca. 2.500,-, at værdien af den forsinkede/manglende brunch skønsmæssigt kunne ansættes til kr. 250,- pr. person.

Klagerne havde således krav på kompensation på kr. 250,- pr. person.

For så vidt angik de af klagerne anførte øvrige klagepunkter afvistes disse, da de anførte klagepunkter ikke sås at være dokumenterede eller at være anerkendt af indklagede.

Afgørelse af 11. juni 2019