

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0073 - Klage over weekendophold incl. wellnessbehandling

Sagsfremstilling:

Klager og dennes ægtefælle havde booket et weekendophold med wellnessbehandling hos indklagede i weekenden fra 18. jan. til den 20. jan. 2019. Opholdet bestod af et weekendophold med overnatning og forplejning for to samt 2 x Abhyanga helkropsmassage á 55 minutter.

Forud for bookingen havde klager haft telefonisk kontakt med indklagedes reception for at høre nærmere om indklagedes værelser. Ifølge klager fik klager her anbefalet 2 typer af værelser, hvor det ene havde udsigt og det andet værelse var et såkaldt "romantisk" værelse. Da klager ankom fik klager lejlighed til at se og vælge mellem de 2 foreslåede værelser. Ifølge klager var værelset med udsigt et råt, koldt og mørkt rum med mange gamle og mørke møbler og der var "undergardiner" for vinduerne. Klager valgte derfor det "romantiske" værelse. Klager betalte et såkaldt "opgraderingstillæg" på kr. 300,- herfor.

Den samlede pris for opholdet var kr. 4.442,-, hvoraf kr. 3.190,- var for weekendopholdet, kr. 300 for opgradering og kr. 952,- for massage.

Klager var på en række punkter imidlertid ikke tilfreds med opholdet, det drejede sig om følgende forhold:

- På det valgte værelse, det "romantiske" værelse, var der, ifølge klager, en klam lugt, som om værelset ikke havde været varmet op i lang tid. Radiatoren på værelset virkede ikke, men blev efter, at klager havde påtalt dette repareret samme dag.
- Indklagedes wellnessafdeling var ifølge klager kold. Gulvet var iskoldt og hverken luften i rummet eller vandet i pool mv. var varmt. Kun den almindelig sauna, som var én ud af flere forskellige typer af saunaer, virkede.
- Massøren, som skulle udføre den bestilte massage, var tysk og kunne ikke tale dansk, men dog noget engelsk, men da klager hverken kan tale tysk eller engelsk, kunne klager ikke kommunikere med massøren, hvilket var vigtigt for klager, da klager har skader, som massøren skulle være opmærksom på under massagen. Klagers mand måtte fungere som oversætter.
- Klager var ikke tilfreds med massagen, som skulle have været med varm olie, hvilket klager ikke mærkede noget til. Massagen havde ifølge klager mere karakter af en fysioterapi-behandling. Efter massagen havde klager det så dårligt, at klager tog sit tøj uden at tage et bad og derefter gik i seng.
- Restauranten var, ifølge klager, ikke særlig hyggelig. Der var tale om et rum med lange borde, hvor der var dækket spredt op.
- Eftermiddagskaffen fredag bestod af kedelige kager og billige småkager. Fiskebuffeten, som blev serveret fredag aften var ok, men det var svært at kommunikere med kokken om maden, da denne ikke var ret god til engelsk og slet ikke til dansk. Morgenmaden lørdag var i et lokale uden dug på bordene, og der var ingen bemanding, hvorfor der stod brugt service på bordene. Maden var kedelig og intetsigende Det sønderjyske kaffebord, lørdag eftermiddag, bestod af kedelige og uspiselige kager. Middagen lørdag aften, her var forretten, ifølge klager, ok og hovedretten middel, men bar præg af, at være opvarmet. Desserten kunne ikke spises. Der var tale om en kage der var "vammel" og en is, der var iset og smagløs. Morgenmaden søndag var som om lørdagen.

Da klager checkede ud søndag, oplyste klager overfor receptionisten, at klager bestemt ikke var tilfreds med opholdet og klager nævnte de forskellige forhold, som klager ikke havde været tilfreds med. Receptionisten oplyste, ifølge klager, som svar herpå, at der vist havde været problemer med varmen den pågældende weekend, og receptionisten tilbød klager et klageskema.

Efter opholdet skrev klager den 21. jan. 2019 til indklagede og beklagede sig over de ovenfor nævnte forhold. Indklagede svarede den 22. jan. 2019 og imødekom i dette svar ikke nogen af klagers klagepunkter. Indklagede anførte heri også, at klager burde have klaget på stedet, og ikke først da klager kom hjem. Efter yderligere mailkorrespondance frem og tilbage tilbød indklagede dog den 27. jan. 2019 – pr. kulance - klager et afslag på kr. 300,-. I denne e-mail gentog indklagede, at klager først havde klaget, da klager kom hjem, hvorfor indklagede ikke havde nogen mulighed for at afhjælpe de anførte klagepunkter.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor.

For så vidt angik de af indklagede afgivne bemærkninger til Ankenævnet anførte klager, at klager ikke kunne udtrykke sin utilfredshed med massagen på stedet, da klager ikke kunne kommunikere med massøren, som var tysk. Klager gik, ifølge klager, syg fra wellnessområdet, hvilket, ifølge klager, skyldtes kulden i wellnessområdet og den fysioterapilignende massage.

Klager bestred således, at der, som påstået af indklagede, skulle have været 20 gr. Gulvet var et klinkegulv uden varme og klager fandt ikke, at temperaturen var "wellness". Klager havde også henvist til, at klager, af receptionisten ved afrejse, fik oplyst, at der angiveligt havde været problemer med varmen den pågældende weekend.

Mht. bemanning i restauranten om morgenen, så betød det ikke noget, at der var bemanning, når de pågældende ikke viste sig i restauranten og sørgede for at rydde op.

Klager var af den opfattelse, at klager klagede, mens klager var på stedet.

Klagers samlede vurdering af indklagede var, at indklagede var under standard. Indklagedes hotel var, ifølge klager, ikke 3 stjerner værdig.

Klager henviste til, at anmeldelsessitet Trustpilot havde flere dårlige anmeldelser, hvor klagerne af direktøren for indklagede får den ene dårlige undskyldning efter den anden for, at ting ikke virker, og klager er således ikke den eneste, der har haft en dårlig oplevelse.

Det foto, som indklagede vedhæftede i sit svar til Ankenævnet var, ifølge klager, ikke det værelse, som klager fik forevist.

Klagers krav:

Klager ønskede et afslag på kr. 2.000,-.

Indklagede har i sit svar på klager til Ankenævnet henvist til korrespondancen mellem parterne og anført følgende:

- Indklagede fandt ikke, at det forhold, at hotellet ikke var fyldt, kunne begrunde en seriøs klage
- Alternativet til ikke at have danskere ansat var at lukke indklagedes hotel
- Ifølge indklagede udtrykte klager tilfredshed med massagen, da klager var hos indklagede, men efterfølgende havde klager udtrykt kritik af massagen
- Det var, ifølge indklagede, ikke korrekt, når klager sagde, at der ikke var bemanning under morgenmaden. Ifølge indklagede var der 1-2 personer, som passede buffeten, men disse personer stod ikke i restauranten hele tiden
- Klagers kritikpunkt vedr. varmen var ifølge indklagede meget overdrevet, og indklagede henviste her til korrespondancen mellem parterne. Indklagede anførte, at der var – og altid er – 20 gr. i wellnessområdet, men at dette, af klager, var blevet vendt til at være ”iskoldt”
- Klager klagede ikke, mens klager var på stedet
- At maden kritiseredes var, ifølge indklagede, et spørgsmål om smag og behag og madens kvalitet kunne jo aldrig blive vurderet af en syn- og skønsmand
- Klagers kritik af gardiner og valg af indretning var ligeledes et spørgsmål om smag og behag.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på compensation/afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviste at behandle klagen.

Under henvisning til § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter fandt Ankenævnet ikke, at klagen skønnedes egnet til behandling ved Ankenævnet, idet de anførte klagepunkter ikke sås at være dokumenterede eller anerkendt af indklagede.

For så vidt angik klagen over, at den pågældende massør ikke talte dansk, bemærkede Nævnet, at klager valgte at få gennemført massagen, selv om hun ikke på dansk kunne kommunikere med massøren.

Såfremt klager ønskede at gå videre med klagen, måtte klager indbringe sagen for de almindelige domstole.

Afgørelse af 11. juni 2019