

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0226 - Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Under en tur rundt i Jylland bestilte klager telefonisk d. 22. april 2019 et værelse til samme dag hos indklagede. Ifølge klager blev klager ikke telefonisk oplyst om afbestillingsreglerne vedrørende værelset.

Da klager ankom til indklagede, blev klager modtaget af stedets ejer, og som sikkerhed for værelset blev der reserveret et beløb svarende til værelsets pris (kr. 699,-) på klagers betalingskort.

Klager fik tildelt et værelse, som ifølge det af klager oplyste, trods det, at der var tale om et ikke ryger-værelse, lugtede af røg, Da klagers mand har dårlige lunger kunne klager ikke bo på dette værelse og henvendte sig derfor i receptionen og bad om et andet værelse.

Klager fik tildelt et andet værelse. Her lå der imidlertid et par trusser på gulvet og et par sokker i et skab. Klager vedlagde billeder heraf. Ifølge det af klager oplyste beklagede rengøringsdamen, at hun havde overset disse genstande. Klager vedlagde billeder af de glemte genstande.

Klager henvendte sig herefter på ny til receptionen og bad om at få annulleret bookingen og om at der ikke blev trukket betaling for værelset, da klager ikke ønskede at bo på indklagedes hotel. Klager forlod herefter indklagede.

Indklagede trak betalingen for værelset.

Da klager den 24. april 2019 kom hjem lå der i klagers e-mail en bekræftelse på bookingen hos indklagede, som var sendt umiddelbart efter den telefoniske booking den 22. april. Klager havde ikke set denne tidligere, da klager ikke havde adgang til klagers e-mail indbakke under turen rundt i Jylland. I bookingbekræftelsen stod betingelserne for afbestilling. Af bekræftelsen fremgik det, at værelset ikke kunne afbestilles vederlagsfrit.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt, at begge de værelser, som klager fik tilbudt led af mangler, som, efter klagers opfattelse, berettigede klager til tilbagebetaling af det trukne beløb på kr. 699,-. Klager kiggede efter sin hjemkomst på billeder af indklagedes værelser på dennes hjemmeside og ifølge klager, så var de værelser, som klager fik præsenteret absolut ikke som på billederne.

Klager havde ikke tidligere klaget over noget hotel, som klager havde benyttet, hvilket var ret mange.

Klager havde således været rundt i både Danmark og Europa, og klager var vant til, at der ved ankomst blev taget aftryk af betalingskort som sikkerhed for betaling, men at beløbet først blev trukket ved afrejsen.

I tilfældet med indklagedes hotel blev beløbet trukket ved ankomst, og var ikke refunderbart ved første henvendelse om annullering af værelset. Dette var klager, ifølge klager, ikke blevet orienteret om, da klager bestilte værelset. Klager havde under turen således ikke adgang til computer og dermed til klagers e-mail, og klager havde derfor ikke læst betingelserne.

Ifølge klager fik klager nøgler til ét værelse, som ifølge klager absolut ikke var som de reklamerede værelser, som klager havde set på nettet inden afrejsen. Da klagers mand henvendte sig til hoteldirektøren, fik han nøgler til et de luxe værelse med terrasse.

Terrassen var parkeringspladsen ved indgangen til værelset, ikke en indre gårdhave. Her stod en bæk til brug for værelsets gæster!

Klager så, ifølge klager, totalt to værelser og ikke tre, som oplyst i indklagedes svar. Klager opholdt sig, ifølge klager, ikke på disse værelser, og klager havde ikke sine kufferter med ind på værelserne.

Derfor var det ikke klagers trusser og strømper, som lå på værelset. Klager henviste til det vedlagte foto, hvor det sås, at trusserne lå bag en stol. Klager talte med rengøringsdamen, som var ved naboværelset. Hun talte ikke dansk, men med kropssprog og fingersprog viste hun, at hun var dybt ulykkelig.

Efter denne oplevelse kørte klager en lille tur og ringende til klagers bank, som oplyste, at beløbet for værelset var trukket, og ikke umiddelbart kunne trækkes tilbage.

Da klager afleverede nøglen, for herefter at forlade indklagedes hotel, var hoteldirektøren kørt hjem. Klager talte med kokken, som ligeledes ikke var dansktalende. Klager fastholder således, at klager talte med kokken og ikke – som anført af indklagede – indklagedes tjener/receptionist. Der var således ikke nogen person i receptionen, da klager forlod indklagede og klager afleverede derfor nøglen til kokken.

Klagers krav:

Klager ønskede at få betalingen for værelset på kr. 699,- retur fra indklagede.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at indklagede aldrig havde haft klager som denne før, og at indklagede aldrig fik klager over rengøringen, da det var noget, som indklagede brugte rigtig meget tid på at lave kontrol af hver dag.

Indklagede anførte, at indklagede personligt (indklagedes direktør) førte kontrol med de pågældende værelser, hvorfor indklagede var sikker på, at der ikke var trusser og strømper på værelset, som anført af klager, da klager tjekkede ind.

Ifølge indklagede bookede klager opholdet pr. telefon d. 22. april 2019 kl. 10:52.

Indklagede bad i den forbindelse om at få en email-adresse, således at indklagede kunne sende en bookingbekræftelse for opholdet, hvilket indklagede i følge indklagede også altid oplyser gæsten om i telefonen. Dette er noget, som indklagede gør i forhold til alle gæster, da der i bekræftelsen står alle informationer om det ophold, som gæsten har booket.

Klager tjekkede ind på indklagedes værelse nr. 25, som var et standardværelse, som ifølge indklagede var nyere end det billede, som indklagede havde af standard værelser på indklagedes hjemmeside. Tjek ind tid var kl. 16:42.

Klager kom tilbage i receptionen kl. 17:15 og klagede over, at der ikke var altan, og at værelset var lille.

Indklagede oplyste, at indklagede kun havde 6 ud af 55 værelser, som havde altan, men at klager kunne få et af de værelser med terrasse ved siden af, men at værelserne var få kvm. mindre. Dette ønskede klager ikke, og klager forlod igen receptionen.

Kort efter kom klager tilbage og sagde, at værelset lugtede af røg, og at klager derfor ikke ville bo på indklagedes hotel. Indklagede gav herefter ifølge det af indklagede oplyste - uden beregning - klager et deluxe værelse, nr. 57, som klager valgte at sige ja til, da klager ikke kunne få pengene tilbage for opholdet.

Indklagede hørte herefter ikke mere til gæsten, før kl. 18:33, hvor klager kom og fortalte, at der lå et par trusser midt på gulvet, og at klager derfor ville tjekke ud, og ville have pengene for opholdet retur. Klager viste et foto, som klager havde taget, hvor der lå et par nye strømper helt ude på kanten af klædeskabet, og klager oplyste her, at klager rejste igen, da rengøringen ikke var i orden.

Indklagede spurgte herefter om de pågældende genstande ikke kunne være klagers egne, der var faldet ud af kufferten, da det jo var nogen tid siden klager havde tjekket ind på værelset, og da indklagede selv tidligere havde tjekket det pågældende værelse, da indklagedes oldfrue var sygemeldt. På det tidspunkt, hvor indklagede kontrollerede værelset lå der således ifølge indklagede ikke noget på gulvet eller i skabene.

Indklagede anførte herefter overfor klager, at da trusserne var hvide og angivelig skulle have ligget midt på gulvet, og da indklagedes gulvtæpper er sorte, så ville de pågældende trusser ifølge indklagede have været umulige at overse. Dette synspunkt afviste klager dog.

Betalingen var gennemført, og da klager havde taget alt i brug på 2 værelser, og da indklagede fandt klagerne tvivlsomme, havde indklagede valgt ikke at tilbagebetale beløbet (kr. 699,-) for opholdet.

Indklagede tjekkede værelserne efterfølgende, og alt var rent og pænt, og ifølge indklagede var der bestemt ingen røglugt på nogle af værelserne.

Indklagede anførte, at det ikke var indklagedes kok, som klager talte med ved afrejsen, men indklagedes tjener, som også fungerer som receptionist. Denne var ifølge indklagede dansktalende.

Nævnets bemærkninger:

Nævnet afviste at behandle sagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Klager har - som begrundelse for at klager fraflyttede værelset - anført, at der blev fundet et par trusser og et par strømper på værelset, mens dette bestrides af indklagede, der har anført, at det ville være umuligt at overse et par hvide trusser midt på et sort gulvtæppe.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer, idet nævnet bemærker, at de af klager fremlagte billeder ikke i sig selv giver grundlag for at lægge klagers fremstilling til grund.

Afgørelse af 12. september 2019