

**Ankenævnets Journal nr.: 2019-0125 - Hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde booket et hotelophold hos indklagede fra den 7. til den 9. februar 2019. Da klager ankom fik klager udleveret ét sæt nøgler (ikke nøglekort).

Af den ordrebekræftelse, som klager modtog, fremgik det, at hvis man skulle ind på indklagedes hotel efter kl. 20.00, skulle man kontakte receptionen. Receptionen havde efter det oplyste åbent fra kl. 08.00 til kl. 24.00.

Da klager og dennes ledsager natten mellem den 8. og den 9. februar 2019 ankom til hotellet kl. 01.00 og skulle låse sig ind på klagers værelse, knækkede nøgle i dørlåsen, og klager og dennes ledsager kunne ikke komme ind på værelset.

Klager gik derefter ned i indklagedes reception for at se, om der skulle være et nummer, som man kunne ringe til for at få hjælp. Ifølge klager var der ikke information om, hvem man kunne kontakte, ikke en gang i tilfælde af brand. Klager forsøgte herefter at ringe til indklagedes hovedtelefonnummer, men dette blev ikke besvaret.

Da klager, efter det oplyste, ikke kunne få kontakt til en ansvarlig fra indklagede, kontaktede klager på eget initiativ en låsesmed for at komme ind på værelset. Klager måtte betale kr. 1.400,- herfor.

Klager kontaktede den efterfølgende morgen indklagedes reception, som ifølge klager bekræftede, at hotellets reception ikke var bemandet om natten, og at der ikke var noget nummer, man kunne ringe på om natten. Receptionisten forsøgte herefter forgæves at få fat i sin chef. Parterne aftalte, at receptionisten skulle kontakte klager, når denne havde fået fat i sin chef. Da klager ikke var blevet kontaktet, tog klager om mandagen den 11. feb. 2019 forbi indklagedes hotel og talte her med en anden receptionist, der ifølge klager ligeledes bekræftede, at der ikke var nogen man kunne få fat i om natten. Denne receptionist kunne heller ikke få fat på chefen, men gav klager en e-mailadresse, som klager kunne skrive til, hvilket klager gjorde.

Klager modtog herefter et svar fra direktøren hos indklagede, hvoraf det fremgik, at indklagede har et 24 timers-telefonnummer, som kan kontaktes, hvis nødvendigt. Indklagedes direktør anførte videre, at klager burde have kontaktet dette nummer, hvorefter personalet kunne have hjulpet klager. Direktøren afviste på denne baggrund at returnere klagers udlæg til låsesmeden. Endelig fremgik det af direktørens svar, at indklagede var nødsaget til at betale for en ny systemlås og at få systemnøglen repareret.

**Klagers bemærkninger:**

Klager finder det utilfredsstillende, at klager alene fik ét sæt nøgler til værelset, som var et dobbeltværelse. Nøglerne var, ifølge klager, almindelige nøgler, som kan gå i stykker og knække

efter længere tids brug. Endelig finder klager, at det er utilfredsstillende, at det ikke var muligt at kontakte indklagede for at få hjælp.

Klager ringede til det nummer, som klager havde fået oplyst i sin booking, samt det nummer, der stod på døren til receptionen, men ingen svarede.

Efter opfordring fra Ankenævnet er klager fremkommet med dokumentation fra klagers teleselskab "Call Me", som viser, at klager kl. 03.47 og kl. 05.10 natten mellem den 10. og den 11. februar ringede til det nummer, som er nummeret på indklagedes hotel.

Klager var oppe og nede på alle etagerne for at kigge efter personale, og der var intet personale.

Klager mødte et par andre gæster, som heller ikke anede, hvad der skulle stilles op, hvis man skulle i kontakt med hotellet midt om natten.

Klager var ifølge klager ikke fuld, og klager er af den opfattelse, at der er tale om et påfund fra indklagedes side, når det påstås, at der var klager fra naboværelset. Låsesmeden kan bekræfte klagers tilstand.

Ifølge klager knækkede nøglen i låsen, da klager skulle til at låse op, og ifølge klager brugte klager absolut ikke kræfter til at dreje nøglen.

Klager finder, at klager gjorde alt for at få kontakt til en medarbejder på hotellet for at komme ind på sit værelse på, men efter over en times frustration måtte klager erkende, at der ikke var andet at gøre end selv at kontakte en låsesmed, således at klager kunne komme ind på værelset. Klager ventede yderligere 45 minutter på låsesmeden.

Næste morgen bekræftede receptionisten, ifølge klager, at der ikke var noget personale, som man kunne kontakte om natten og at der heller ikke var nogen, der tog telefonen om natten.

Klager er rystet over denne oplevelse og ikke mindst indklagedes håndtering af sagen. Klager er chokeret over, at indklagede nu agter at afkræve klager erstatning for dækning af reparation af lås og nøgler.

Indklagedes hotel er et lavprishotel, og ifølge klager ikke et moderne ét af slagsen, og indklagedes gammeldags hotelnøgler har efter klagers opfattelse ikke været skiftet ud i lang tid, hvilket ifølge klager bevidnes af, at nøglen bare knækkede i nøglehullet uden, at klager gjorde andet end at dreje den rundt.

Klager talte med personalet på hotellet næste morgen, og de gav klager ret i, at det aldrig kunne være klagers ansvar at finde en løsning på, hvordan klager skulle komme ind på hotelværelset og endnu mindre have ekstra udgifter med det.

Det kan, efter klagers opfattelse, aldrig være kundens ansvar, at skulle finde en løsning for at kunne komme ind på værelset, når der hverken er personale på hotellet eller nogen der tager telefonen, og endnu mindre kundens ansvar at dække omkostningerne for at få låst værelset op.

Klager fremsatte krav om godtgørelse af klagers udlæg på kr. 1.400,- til låsesmedsesmed.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har i svaret til Ankenævnet anført, at klager fik udleveret et sæt nøgler, bestående af i alt 2 styk nøgler.

Indklagede har anført, at der er nyt både ABA, AVS og ABDL anlæg i ejendommen samt flugt- og nødbelysning, alt installeret og senest godkendt med DBI rapporter fra i februar og marts 2019!

Indklagedes hovednummer svarer 24 timer enten via [tlf.nummer] eller via viderestilling til [tlf.nummer]

I travle perioder i receptionen kan der forekomme ventetid.

Indklagede har ikke åbent 24 timer for check ind - men der er altid personale til stede - og kommer gæsterne forsinket, er der altid en person til stede hos indklagede.

Det er indklagedes opfattelse, at gæsten selv har ødelagt lås/nøgler i beruselse. Indklagede havde klager fra andre gæster i naboværelser til klagers værelse.

Indklagede har ikke noteret henvendelser fra klager udover krav om tilbagebetaling af låsesmed, hvilket indklagede har afvist, idet indklagede selv har måtte afholde udgifter til reparation af lås og fremstilling af nye nøgler.

Indklagede har vedhæftet faktura modtaget fra indklagedes udlejer.

Indklagede finder ikke, at klagen vedrører selve ydelsen (hotellovernatning), prisen eller kvalitet mv., men et forhold, der må antages at ligge uden for ydelsen, som indklagede finder, at klager selv er årsag til.

Indklagede finder ikke, at det var lovligt, når klager rekvirerede låsesmed til oplukning af tredjemands lejemål eller ejendom, og at klager derfor ikke kan forvente udgiften dertil dækket.

Indklagede vil overveje et krav mod klager for erstatning for dækning af reparation af lås samt erstatning for ødelagt nøgler.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet lægger efter det af parterne oplyste til grund, at den pågældende nøgle knækkede ved et hændeligt uheld, og at klager derfor ikke kan drages til ansvar herfor.

Ankenævnet anser det for dokumenteret, at klager forgæves prøvede at kontakte indklagede telefonisk på dennes hovednummer, således at indklagede kunne bistå med at løse problemet. Da klager ikke kunne komme i kontakt med indklagede, valgte klager at tilkalde en låsesmed for at få adgang til sit værelse.

Henset til det anførte finder Ankenævnet, at indklagede må dække klagers udgift på kr. 1.400,- til låsesmed.

**Afgørelse af 10. december 2019**