

Ankenævnets journal nr.: 2020-0420 - Afbrudt ophold

Sagsfremstilling:

Klager bookede i 2019 værelser til et ophold hos indklagede i perioden fra den 19. til den 21. juni 2020. Den aftalte pris herfor var kr. 8.300,-. Klager og dennes selskab (familie) omfattede efter det oplyste i alt 9 voksne og 4 børn.

Ifølge klager fik klager oplyst, at klager og dennes selskab var velkomne til at bruge indklagedes selvbetjeningskøkken og indklagedes fælles spiseområde. Ifølge klager fik klager, i forbindelse med et besøg hos indklagede den 31. maj 2020, tilbud om at være i indklagedes kælderlokale og indtage måltiderne der. Ifølge klager afslog klager dette, da klager ikke ville volde besvær.

Klager og dennes selskab kom som aftalt den fredag den 19. juni 2020 og indlogerede sig.

Klager har oplyst, at indklagedes ejer, under klagers middag lørdag den 20. juni 2020, pludselig stod for bordenden, og ifølge klager sagde indklagede noget i retning af:

”Det er ikke for at ødelægge festen, men vi kan ikke have gæster her på stedet, som blæser på reglerne. I kan pakke jeres lort og skride. I kan sove til i morgen og køre, når I er ædru - regningen er ligegyldig. Pengene betyder ikke noget. Vi har fået så mange klager fra de andre gæster. I skal bare ud herfra, det er mit sted. Det er mig, der bestemmer...”

Ifølge klager blev klager og dennes selskab voldsomt chokerede og var helt uforberedt.

Ved 17.30 tiden havde indklagedes ejer også været forbi (med en lighter til klager til brug for optænding i grillen) og flere gange inden, i løbet af dagen, havde indklagedes ejer ifølge klager været til stede i huset uden ifølge klager at sige et eneste ord til klager og dennes selskab.

Klager har anført, at det midt i hovedretten med børn om bordet følte ubehageligt, utrygt og meget intimiderende uden varsel at modtage en række beskyldninger om svigt af aftalen, som klager slet ikke kunne genkende.

Klager og dennes selskab prøvede at udtrykke selskabets undren og stille spørgsmål, men svaret var ifølge klager, ”luk røven”.

Ifølge klager turde klager og dennes selskab herefter ikke andet end forlade indklagede. Klager og dennes selskab havde således ikke lyst til at blive. Klager og dennes selskab ryddede herefter værelserne og fandt herefter alternativ overnatning.

Klager forlod stedet uden at betale det aftalte beløb. Klager har dog efterfølgende betalt halvdelen af fakturaen på i alt kr. 8.300,-, dvs. kr. 4.150,-.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at med den under sagsfremstillingen anførte oplevelse, ser klager ikke grund til at betale for opholdet, og klager fik således også oplyst af indklagede, at det behøvede klager heller

ikke. Siden har klager ifølge klager modtaget truende mails og SMS'er, og oplever ikke lydhørhed overfor klagers og dennes selskabs oplevelse af begivenhederne.

Klager har også forsøgt at ringe til det nummer, som klager havde kontakt med op til besøget (den person, som står for den daglige drift), men telefonen bliver ikke besvaret. Klager har meddelt indklagede, at klager ikke agter at betale regningen, medmindre indklagede tilbyder en ordentlig dialog om forløbet.

Klager føler sig overfuset og truet, og er uforstående overfor, hvorfor kommunikationen blev grebet an på den beskrevne måde. Klager kan heller ikke genkende de af indklagede fremsatte beskyldninger. Klager har heller ikke ifølge klager kunnet få bekræftet beskyldningerne fra de andre gæster på indklagedes hotel.

Klager har anført, at klager løbende modtager krav om betaling og trusler, hvis ikke betaling sker. Klager finder, at klager i realiteten burde have erstatning, da den pågældende weekend blev forvandlet til en ubehagelig oplevelse i stedet for en hyggelig familieweekend.

Forså vidt angår de af indklagede anførte bemærkninger omkring forløbet har klager anført, at når indklagede flere gange henviser til *tilbud* om brug af festlokale i hotellets kælder, så er det klagers opfattelse, at der aldrig var en aftale om at benytte dette. Det lød besværligt for personalet at skulle gøre det rent/parat, og klager sagde derfor, at det ikke var nødvendigt for klagers skyld, hvis det var ok at være i stueplan - i forhold til øvrige gæster. Klager blev ifølge klager aldrig bedt om at benytte lokalet. Det blev udelukkende præsenteret som en mulighed.

Klager og dennes selskab var helt bekendt med de daværende corona-regler (med en sygeplejerske og en læge i klagers selskab). Det var ikke imod anbefalingerne at være 9 voksne og tre børn sammen som familie.

Hotellens andre gæster gjorde klager og klagers selskab plads til, da klager lørdag morgen lavede morgenmad. Her spurgte klager ifølge klager indklagedes ejer, som var til stede, om det var i orden, at klager og dennes selskab spiste ved bordet i køkkenet - eller om klager og dennes selskab hellere skulle rykke borde sammen i et tilstødende spiseområde, og ejeren svarede, at det var ok, at klager og dennes selskab opholdt sig, hvor de var.

Indklagedes bemærkninger om ophold af max 5 personer under middagen (lørdag aften i køkkenet) giver efter klagers opfattelse ikke mening, da klager og dennes selskab var en familie.

Alle øvrige hotelgæster var i øvrigt inde i byen for at spise, og klager har derfor svært ved at forstå, hvem der evt. har kunne føle sig generet af klagers familiemiddag. Først da klager og klagers selskab var blevet "angrebet verbalt" og indklagedes ejer var gået igen, og klager i al hast pakkede sammen (som klager var blevet bedt om), begyndte de øvrige gæster at vende tilbage.

Det er klagers opfattelse, at klager og klagers selskab talte sammen som 9 voksne og tre børn gør, når de er glade for at ses, nyder god mad og får et glas vin. Klager skabte efter klagers opfattelse, hverken svineri eller kaos, og klager gjorde fuldstændig rent efter sig, efter at middagen var blevet afbrudt.

Der var ifølge klager ingen invitation til dialog fra indklagedes ejers side, hverken i løbet af dagen eller i forbindelse med "overfusningen" lørdag aften. Klager var overhovedet ikke klar over, at klager og klagers selskab havde stødt nogen. Klager har efterfølgende ransaget klager og klagers selskabs opførsel, og klager føler sig ikke ansvarlig for noget (udover at det blev sent fredag aften).

Klager har anført, at forløbet er helt som beskrevet i klagen, og det var den beskrevne oplevelser, som alle ni tilstedeværende voksne i klagers selskab havde.

Klager har anført, at klagers svigersøn blev så oprevet over behandlingen af klagers selskab, at han i gæstebogen skrev: "Tak for lort". Det brød klager sig ikke om, og stregede derfor ordene over og skrev ovenover: "vi er virkelig kedde af, det endte sådan OG rystede, hilsen [klagers navn]".

Ovenstående er det eneste, som klager kan erkende at have gjort, udover at klagers selskab talte med hinanden til kl. 22.45 på terrassen fredag aften. På det tidspunkt var klager og klagers selskab ikke opmærksomme på, hverken tidspunktet eller på reglerne om ro kl. 22, hvilket klager har beklaget. De hvide sedler vedr. husorden, som indklagede har vedlagt, var ifølge klager først hængt op lørdag morgen.

Klager finder ikke, at de ovennævnte forseelser kunne give grundlag for uvarslet og i en truende tone at bede klager og klagers selskab om at forlade indklagedes hotel. Hvis klager var til så stor gene for de øvrige gæster burde indklagede have kommunikeret dette videre til klagers selskab, inden det kom til en "eksplosiv ordre".

Klager kan ikke genkende, at klager skulle have ødelagt nogen gæstebog. Klagers søn skrev om sin oplevelse på bogens sidste side/omslaget, idet der ikke var andre sider til rådighed. Klagers selskab er blevet anklaget for at rive sider ud af bogen. Det er ifølge klager ikke rigtigt. Klager anerkender, at klagers hilsen i gæstebogen ikke var venlig, men den var sandfærdig ovenpå den behandling, som klager havde fået.

Der var ifølge klager ikke hverken krøllet eller hevet sider ud i bookingbogen.

Klagers krav:

Klager finder ikke, at klager har pligt til at betale den resterende del af regningen for opholdet på kr. 4.150,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager havde booket værelser hos indklagede fra den 19. til den 21. juni 2020. Klager og dennes selskab boede på 3 familieværelser og 1 standard dobbeltværelse. Indklagede har i alt 11 værelser på hotellet, og de resterende værelser var booket af andre gæster.

Klager var på forhånd bekendt med hotellets husorden og de regler, som skal følges grundet corona/covid 19-krisen. Disse regler er opsat på indklagedes hotel, så de er tydelige for indklagedes gæster. Klager havde fået lov til uden ekstra beregning at benytte indklagedes festlokale, prisen for leje af festlokalet er normalvis 6.500 kr.

Indklagede modtog både fredag og lørdag en del klager fra hotellets andre gæster. Klagerne gik på, at klager og dennes selskab var højtrykkede, svinede meget, ikke overholdt afstandskrav til de andre gæster, ikke gav plads til, at de andre gæster kunne lave mad, og generelt ikke udviste hensyn over for gæster og personale på hotellet. Indklagede havde en dialog med klager, som lovede indklagede at følge henvisningerne fra indklagede og dennes personale.

Indklagede blev imidlertid kontaktet lørdag aften af andre gæster på hotellet, som klagede over situationen fra klager, og indklagede blev på hotellet ifølge indklagede mødt af kaos, svineri, højtrykket adfærd. Indklagedes opsatte regler blev ifølge indklagede ignoreret, og klager og dennes selskab sad 12-13 mennesker i et område, hvor man max må opholde sig 5 personer. Indklagedes andre gæster kunne ifølge indklagede ikke opholde sig i fællesarealerne. Indklagede bad ifølge indklagede klager om at flytte festen ned i indklagedes festlokaler i parterren.

Indklagede henstillede samtidig til at følge indklagedes husorden, og corona/covid-19 regler. Klager ville ifølge indklagede ikke flytte festen ned i indklagedes festlokaler, som er indrettet til formålet, og derfor blev klager og dennes selskab bedt om at dæmpe gemytterne og følge indklagedes regler.

Klager valgte på den baggrund at smutte fra en ubetalt regning, og efterlod en ødelagt gæstebog samt en ødelagt bookingbog. Indklagede kan ikke genkende den beskrivelse, som klager har givet af forløbet. Indklagedes regler og henvisninger gælder for alle indklagedes gæster, og klager kunne ikke forvente at være undtaget her fra. Indklagede fastholder, at klager skal betale det fulde beløb på kr. 8.300,- da klager var bekendt med indklagedes regler, inden klager bookede opholdet. Klager var inden opholdet samtidig oplyst om de corona/covid -19 retningslinjer, som skulle overholdes.

Klager boede hos indklagede i 2 dage og klager valgte ifølge indklagede selv ikke at benytte de muligheder, som indklagede tilbød for at løse situationen.

Indklagede finder ikke, at så dårlig opførsel bør kunne betale sig.

Indklagede har ifølge indklagede redegjort for indklagedes oplevelse af forløbet samt den løsningsmodel, som klager valgte at afvise at benytte.

Indklagede mener ud fra klagers svar at kunne læse, at klager og hendes selskab har taget sig en del friheder i forhold til indklagedes regler, og klager anerkender efter indklagedes opfattelse således også, at klager ikke ville følge reglerne, da klager og klagers selskab ikke mente, at det var gældende for dem.

Indklagede havde en del andre gæster på hotellet, og der var flere klager over klager og dennes selskab. Klager har således anerkendt, at klager har tegnet i bookingbogen. Klager har yderligere henvist til billeder, som angiveligt viser, at bookingbogen var krøllet sammen, og at en del sider var revet over.

Indklagedes gæstebog manglede ifølge indklagede halvdelen af siderne, og den sidste side var med hadefuld retorik.

Indklagede kan på ingen måde genkende klagers version af forløbet. Indklagede er af den opfattelse, at indklagede pænt bad klagers selskab om at følge husorden og regler. Ifølge indklagede forsøgte indklagede også at komme med en løsningsmodel og lade klagers selskab benytte festlokalet. Klager valgte ifølge indklagede at stikke af fra regningen sent om natten.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager skal betale den resterende del af det af indklagede opkrævede beløb på kr. 4.150,-

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser 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.

Der er mellem parterne ikke enighed om forløbet og de faktiske omstændigheder.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Afgørelse af 20. oktober 2020