

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0732 - Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde for én overnatning fra den 22. oktober til den 23. oktober 2020 booket et værelse hos indklagede, som driver et hotel. Overnatningen kostede kr. 800,- inkl. morgenmad.

Klager var utilfreds med en række forhold vedr. værelset og indklagedes hotel.

Den 25. oktober 2020 skrev klager til indklagede, at han var utilfreds med følgende forhold:

- Der var ingen skabe, hvor klager kunne lægge sit tøj, men alene en smal hylde på ca. 25 cm, hvor der ifølge klager ikke kunne lægges en bluse.
- Der var ikke en stol i værelset.
- Klager mindes ikke at have boet på et mindre værelse, bortset fra på et vandrehjem.
- Badeværelsesgulvet var fyldt med vand, når klager havde taget et bad.
- Der lugtede på værelset. Der var en grøn plastbeholder, som lugtede og som klager fjernede.
- Andre gæster, der havde betalt det samme som klager havde fået bedre værelser med stole og sofa.
- Der var [jf. corona-epidemien] ingen sprit og handsker ved indgangen til morgenmaden og der var ifølge klager flere gæster, der ikke sprittede hænder af eller brugte handsker, når de tog mad fra morgenmadsbuffeten.
- Den ansatte på hotellet talte kun sit eget sprog (polsk) og denne forstod ifølge klager ikke, hvad man sagde til ham.
- Indklagede burde have gjort klager opmærksom på, at klager fik et dårligere værelse fordi klager havde bestilt et værelse med 2 enkeltsenge. Indklagede burde efter klagers opfattelse have tilbudt klager et andet værelse, da der ifølge klager var andre ledige værelser på indklagedes hotel.

Der har udover ovennævnte skriftlige henvendelse været mundtlig/telefonisk korrespondance mellem parterne.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen overfor.

På baggrund af de til Ankenævnet fra indklagede indgivne bemærkninger, har klager anført, at klager den 3. oktober 2020 bad om reservation af dobbeltværelse, og heri anførte, at der meget gerne måtte være tale om enkeltsenge.

Klager har anført, at der ikke var tale om et krav om enkeltsenge, men alene et krav om et dobbeltværelse.

Klager har oplyst, at der var 2 par, som havde bestilt værelser på indklagedes hotel. Derfor ringede klager til indklagedes hotel. Klager skulle til præsteindvielse i [navn på by] Domkirke. Klager fik en pris for dobbeltværelse med morgenmad og to enkeltsenge. Klager kendte ikke noget til hotellets listepreiser. Det havde og har ingen interesse for klager, og klager tingede ikke om prisen.

Klager havde aldrig boet på indklagedes hotel før.

Klager blev ikke på noget tidspunkt tilbudt et større værelse med dobbeltseng.

Da klager om morgenen tog et brusebad, kom der vand overalt på hele badeværelsesgulvet. Det har klager aldrig oplevet før i en alder af 75 år. Klager måtte bruge et badehåndklæde for at tørre al vand op på badeværelsesgulvet.

For så vidt angår den af klager nævnte grønne plastikbeholder, så gik klager ned til damen i indklagedes reception straks efter, at klager havde fået værelset og sagde, at klager havde stillet en grøn spand ud på gangen, da der lugtede på klagers værelse. Det var ikke tale om en affaldsspand. Der lugtede ifølge klager også på gangen.

Klager havde aldrig set så smal en hylde (ca. 20 cm) til at lægge bl.a. bluser på. Klager kunne ikke engang lægge tøjet på en stol, da der ikke var en eneste stol.

Klager har aldrig tidligere på hoteller været ude for, at man - straks man trådte ind - krævede betaling. Klager fik lov til at hente sit visa-kort på værelset, og klager så ikke noget skilt om betaling.

Klager har oplyst, at han efter 5 minutter kom ned fra værelset, og spurgte den dame, der stod i indklagedes reception, om klager kunne få et større værelse. Det kunne klager ifølge det oplyste ikke.

Klager har anført, at det er aldeles urigtigt, at klager fik tilbudt et andet værelse. Den pågældende dame i indklagedes reception sagde heller ikke på det tidspunkt, hvor klager henvendte sig, at det var et enkeltværelse, som klager havde fået, og hvor der var sat en ekstrasing ind.

Da klager bestilte værelset fik klager intet at vide om, det var et enkeltværelse klager fik. Indklagede har senere sagt, at det pågældende værelse, som regel bliver lejet ud som enkeltværelse," og dette gik efter klagers opfattelse ud over klager.

Klager har aldrig tidligere i sit ægteskab bestilt og sovet 2 i et enkeltværelse.

Der var ifølge klager ikke sprit og handsker ved indgangen til morgenmadsrestauranten. Derfor forlod klager stedet og gik til bageren. Da klager i telefonen nævnte for indklagede, at klager havde nævnt for tjeneren, at der ikke var sprit og handsker og da denne ifølge klager ikke reagerede med et eneste ord på noget sprog, sagde indklagede, at hvis klager kunne skaffe indklagede en person, der kunne dansk eller engelsk, ville indklagede være glad, da det var umuligt at skaffe personale.

Klager har hidtil ikke været ude på at skade indklagedes hotels omdømme ved at skrive til Trustpilot eller til andre lignende sites, men klager har kigget på hotellets anmeldelser på Trustpilot og Tripadvisor, og her skrives der ifølge klager meget dårligt om hotellets værelser. Bl.a. skrives der, at hotellets badeværelser lugtede fælt af kloak, og at de små værelser var luede og nedslidte. Klager har anført, at klager ikke mindes at have set så mange sårlige anmeldelser af et hotel.

Men, at indklagede stadig holder fast i urigtige påstande, forstår klager simpelthen ikke. Klager har ikke en gang fået en beklagelse fra indklagedes. Klager har anført, at klager ikke har nogen grund til at tale usandt.

På den baggrund ønsker klager fortsat økonomisk kompensation for at finde et andet sted at spise morgenmad og for at være blevet indlogeret på et værelse, som var under al kritik.

Klager har oplyst, at klager lige fejret sin 75-års fødselsdag med familie på Bymose Hegn Hotel og Kursuscenter i Helsingør. Kr. 895.00 med 2 retter aftensmad og morgenmad. Her var der ifølge klager kun luttet ros.

Klagers krav:

Klager ønsker et ikke nærmere specificeret afslag pga. de af klager anførte mangler.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at han har følgende priser på værelser:

- Dobbeltværelse med bad & toilet kr. 895 inkl. Morgenmad
- Enkeltværelse med bad & toilet kr. 695 inkl. Morgenmad
- Opredning kr. 250 inkl. Morgenmad

Værelset som klager havde bedt om, var et værelse med 2 separate senge, pris iflg. tilbud pr. mail kr. 800 inkl. morgenmad.

Klager kunne godt have fået et lidt større værelse med dobbeltseng, hvis klager hellere vil have haft dette.

Badeværelset samt afløb fejler ifølge indklagede ikke noget, og denne mangel blev ifølge indklagede ikke nævnt under den efterfølgende telefonsamtale, som parterne havde.

Den af klager nævnte grønne plastikbeholder, der lugtede, kender indklagede ikke til, og denne mangel blev ifølge indklagede heller ikke nævnt under den efterfølgende telefonsamtale, som parterne havde.

Indklagede har anført, at der på værelset er en lille garderobe med tøjbjørler og en hylde.

Klager ankom til indklagede ca. kl. 15.00, og ca. kl. 18.00 skulle klager til en koncert i [navn på by] Domkirke, og her henvendte klager sig i receptionen og spurgte, hvorfor klager havde fået et mindre værelse tildelt end de andre gæster, som klager var sammen med.

Her fik klager oplyst, at det var fordi klager havde bedt om et værelse med 2 separate senge.

Lidt senere på aftenen ca. kl. 21.00 bad klager om 2 ekstra hovedpuder, som klager fik leveret til værelset, her virkede klager ikke til at være utilfredse med noget.

Hvis klager havde gjort opmærksom på, at klager ville have et større værelse med dobbeltseng, havde klager fået dette.

Indklagede kan ikke genkende, at indklagede skulle have sagt, at der var tale om et enkeltværelse hvor indklagede havde sat en ekstra seng ind. Det indklagede sagde var, at det pågældende værelse blev lejet ud som et enkeltværelse.

For så vidt angår klagers bemærkninger om manglende handsker og sprit i forbindelse med morgenbuffeten, så står der ifølge indklagede sprit og handsker i alle lokaler, og det bliver kontrolleret hver dag.

For så vidt angår den af klager nævnte ansatte, som alene talte sit eget sprog, så er denne ansatte fra Polen og har været fastansat fra januar 2014, og denne forstår udmærket dansk, og kan godt gøre sig forståeligt på dansk. Der er tale om ansat, som indklagede er meget glad for.

Ved ankomst bliver indklagedes gæster spurgt, om de ønsker et bord i indklagedes restaurant om aftenen, og så afregner indklagede med gæsterne efter middagen for både værelse samt restaurant.

Når gæsterne ikke ønsker at spise i indklagedes restaurant bliver gæsterne bedt om at betale for opholdet med det samme. Der står ifølge indklagede et skilt herom ved receptionen.

Indklagede er uforstående overfor, at klager ikke gjorde opmærksom på, at klager var utilfreds med værelset, mens klager var på hotellet, så kun klager have fået et andet og lidt større værelse, dog ikke med separate senge, men med dobbeltseng.

Indklagede har for så vidt angår medlemskab af HORESTA, anført, at indklagede var medlem af HORESTA indtil for ca. 3 år siden, men indklagede er nu medlem af DRC, og grunden til skiftet er udelukkende kontingentets størrelse og sammensætning af dette. Indklagede har fortsat overenskomst med HORESTA/3F.

Indklagede har vedlagt bilag vedr. bestilling samt klage pr. e-mail og svar på klagen, hvor indklagede anbefalede klager at sende en klage til Ankenævnet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på compensation/afslag.

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.

Klager har som begrundelse for klagen anført, at det var en række forhold, som ikke var tilfredsstillende, herunder det pågældende værelse og manglende sprit og handsker i forbindelse med morgenmadsbuffeten.

Dette bestrides af indklagede, der har anført, at indklagede ikke er enig i det anførte om værelset, og at der i alle lokaler står sprit og handsker.

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

Afgørelse af 23. februar 2021