

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0071 - Betaling for rengøring efter ophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde booket et værelse hos indklagede via Hotel.com til kr. 895,-. Ved ankomst opgraderede klager værelset til et Executive-værelse for en merpris på kr. 600,-.

I forbindelse med checkin afgav klager sine betalingskortoplysninger.

Efter at klager havde forladt hotellet trak hotellet kr. 1500,- på klagers betalingskort, idet indklagede anførte, at dette beløb skulle gå til bl.a. ekstra rengøring af værelset samt rensning af tæpper og møbler efter klagers ophold.

Parterne havde efterfølgende en mail-dialog (vedlagt som bilag), hvor klager gjorde indsigelse mod det trukne beløb.

Det fremgår af denne korrespondance, at klager havde besøg på sit værelse, hvor klager og dennes gæster hørte musik og drak champagne. Hotellets personale henvendte sig til klager og bad klager og dennes selskab om at dæmpe sig, da der var klaget over støj fra klagers selskab.

Det fremgår videre, at indklagede efterfølgende kontaktede Politiet, formentlig fordi klagers selskab efter indklagedes opfattelse forsat opførte sig højroset, hvorefter klager og dennes selskab blev bortvist af politiet.

Det fremgår bl.a. af denne korrespondance, at klager efter sit ophold hos indklagede ikke længere er velkommen som gæst hos indklagede.

**Klagers bemærkninger:**

Klager er utilfreds med at indklagede har trukket kr. 1.500,- til ekstra rengøring/rensning af værelset, idet værelset efter klagers opfattelse var i samme stand, da klager forlod værelset, som da klager ankom.

Klager har været i dialog med indklagedes direktør, som ifølge klager ikke vil fremlægge dokumentation for påstanden om, at værelset krævede ekstra rengøring/rensning, efter at klager forlod værelset.

Klager afviser at der, som antydnet af indklagede, blev taget stoffer eller røget på værelset. Gennem tiden har klager besøgt en del hoteller og tillige flere gange indklagedes hotel, hvorfor klager er bekendt med, at dette ikke er tilladt og i øvrigt almindelig praksis.

Klager har anført, at – uden at dette ifølge klager har betydning for denne sag – det er korrekt, at en af klagers mandlige gæster i sin taske havde narkotiske stoffer, uden at det var klager bekendt, men disse stoffer blev ikke indtaget på værelset eller i øvrigt, eftersom at de blev konfiskeret.

Med afsæt i indklagedes begrundelse for udgiften pålydende kr. 1.500, kan klager ikke acceptere denne udgift. Klager finder ikke, at det på nogen måde kan retfærdiggøres, at indklagede foretog ekstra rengøring og afholdt udgifter hertil, da værelsets stand efter klagers ophold stod mål med, hvad der må kunne betegnes som værende forventeligt og almindelig efter et ophold.

**Klagers krav:**

Klager ønsker de af indklagede trukne kr. 1.500,- tilbagebetalt

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har vedhæftet hotellets vagtrapport fra den pågældende nat.

Klokken 03:35 blev der noteret den under sagsfremstillingen beskrevne hændelse (støj, tilkald af politiet og bortvisning) vedrørende klager (denne boede på værelse nr. 975).

Der er optaget politirapport, som indklagede desværre ikke har haft mulighed for at læse i, da der er tale om en straffesag.

Indklagede har oplyst, at de 1.500 DKK dækker omkostninger til rens af møbler og tæpper etc., hvilket er en procedure, som normalt gennemføres, når indklagede konstaterer, at gæster har taget narko eller røget på værelset.

Indklagede har, for så vidt angår klagers bemærkninger om, at der ikke var behov for ekstra rengøring, anført, at indklagede ikke gennemfører ekstra rengøring uden grund. Indklagede har dog ikke billeder, som dokumenterer, at der var behov for ekstra rengøring.

Indklagede havde en begrundet mistanke om, at der blev indtaget narkotiske stoffer på klagers værelse, idet en af gæsterne ved politiets ankomst blev anholdt for besiddelse af narkotiske stoffer.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af det trukne beløb på kr. 1.500,-

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at et hotel utvivlsomt kan være berettiget til at kræve betaling for ekstra rengøring, herunder hvis der er røget på et ikke-ryger værelse, eller hvis forholdene i øvrigt tilsiger det.

Det må imidlertid være op til hotellet at godtgøre – f.eks. ved fotos af værelset – at ekstra rengøring har været nødvendig.

I denne sag har indklagede ikke godtgjort, at ekstra rengøring var nødvendig, efter at klager havde opholdt sig på værelset. På denne baggrund finder Ankenævnet, at indklagede ikke har været berettiget til at opkræve særskilt betaling for ekstra rengøring.

**Afgørelse af 27. april 2021**