

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0710

Sagsfremstilling:

Klager havde købt 9 deals til et ophold hos indklagede, som driver et slotshotel. Hver deal gav adgang til en overnatning i dobbeltværelse (og et enkelt enkeltværelse), 5-retters-menu med kaffe og cognac samt morgenbuffet og en vingave (1 fl. vin pr. person). Den samlede pris var 7.162 kr.

Klager bookedede ved brug af de ovennævnte deals ophold for 9 personer (4 dobb. værelser og et enkeltværelse) til weekenden den 25. – 26. september 2021.

Da klager ankom, fik klager og dennes selskab anvist værelser i en sidefløj til hotellet.

Klager har oplyst, at det første syn som mødte klager var mange døde fluer i en stor vindueskarm.

På de 5 værelser var der kun lavet opredning til 1 person pr. værelse. Klager havde bestilt 4 dobbeltværelser + 1 enkeltmands værelse. Klager meddelte dette i receptionen og noget personale kom over med dyner + hovedpuder.

Værelserne var, ifølge klager, små, nedslidte og ikke hyggelige (der var stor forskel på hovedbygningens værelser og sidebygningens værelser - ifølge billederne).

På gangen var der et stort opstillet bord, hvorpå der bl.a. var opsat elkedel, bestik, krus, servietter, pulverkaffe, tebreve, toiletpapir. Lige ved siden af var der et køleskab (indeholdt bl.a. mælk, yoghurt, toastbrød). Ydermere stod der en stor sort skraldevogn og en reol med bl.a. sodavand, sprit, rengøringsmidler, puslespil. Klager undrede sig over dette.

Senere traf klager nogle piger med mundbind på, på gangen, hvilket også undrede klager. Kort efter oplevede klager, at en mand på gangen spurgte pigerne med mundbind, om de havde corona. Der blev nikket og sagt ja.

Under middagen spurgte klager og dennes selskab en tjener om, hvad der foregik ovre på den gang, hvor klager og dennes selskab var blevet indkvarteret. I første omgang fik klager det svar, at der ikke foregik noget. Klager spurgte herefter en anden tjener og bad om et ordentligt svar. Klager spurgte direkte, om klager og dennes selskab boede på en corona karantæne gang, hvilket klager fik oplyst ikke var tilfældet. Klager bad herefter om at komme til at tale med en leder.

En tjener kom herefter tilbage til klager og dennes selskab med et svar på sin mobil fra en manager, hvor der stod, at han ikke måtte fortælle klagers selskab, at der ikke var plads i hovedbygningen samt en bekræftelse på, at klagers selskab var indlogeret på corona-isolationsgang. I det svar, som den pågældende tjener fik, stod der ifølge klager følgende:

"De er ikke så happy, de mødte coronagæster ude på gangen med mundbind\" 1) \" Hej Jesper. Det korte svar og det du ikke behøver at sige til dem er, at vi ikke havde flere værelser i hovedbygningen. Nej, det forstår jeg godt\" 3) \" Har de corona dem der bor derover\" 4) \" Nej det har de ikke, børn går i skole men moren har corona, men hun er hjemme og derfor bor de hos os\""

Klager og dennes selskab var meget chokerede over dette. Klager fik herefter kontakt til det, som klager troede var en leder, men som viste sig at være en receptionist, som havde lørdags-fri.

Denne oplyste klager om, at der ikke boede personer, som var testet Covid-19 positive på den gang, hvor klagers selskab var indlogeret, men derimod en far med 2 børn, hvis mor var testet positiv og boede derhjemme. Klager bad herefter om navnet på ejeren af hotellet samt et tlf nr. Personalet/receptionisten på stedet oplyste navnet, men ville ikke udlevere et tlf.nr.

På dette tidspunkt var klagers selskab nået til desserten, og stemningen var ifølge klager ødelagt, og ingen fra klagers selskab havde lyst til at overnatte på corona-gangen. Klager spurgte personalet om de ikke kunne finde anden overnatning til klagers selskab. Et søsterhotel blev forespurgt, men her var der helt booket.

Et familiemedlem fra klagers selskab gik herefter over på den gang, hvor klagers selskab var indkvarteret og bankede på døren til 3-4 værelser og spurgte direkte beboerne, hvorfor de boede der.

På det første værelse boede en far, og på det næste værelse boede hans 2 børn, som svarede, at de ikke måtte sige noget men, at klager kunne gå over i receptionen og spørge. På det tredje værelse boede en kvinde, som var testet positiv om torsdagen, dvs. 2 dage tidligere. På det fjerde værelse boede denne kvindes bofælle.

Klager fik således konstateret, at der på gangen, hvor klagers selskab var indkvarteret også var indkvarteret personer, som havde corona.

På den baggrund besluttede klagers selskab sig for at forlade hotellet.

Klagers selskab fik således aldrig tilbudt hverken kaffe, sødt eller cognac. En tjener skaffede et hotelværelse i Ålborg til et par fra klagers selskab, som bor i Sønderjylland. Klagers øvrige selskab kørte hjem til klager.

Mandagen efter fik klager en e-mail fra indklagede, hvori der stod, at der ikke var noget sundhedsproblem på den gang, hvor klagers selskab havde været indlogeret, og at der ikke var corona-positive personer på denne gang.

Indklagede tilbød klager en overnatning med morgenmad. Med tilbuddet var vedlagt en regning for drikkevarer samt opkrævning for lørdagstillæg og et enkeltværelsestillæg.

Klager ønskede ikke at betale dette og anførte overfor indklagede, at klager og dennes selskab havde fået ødelagt deres ophold pga. indkvarteringen på en gang, der blev anvendt til indkvartering (isolation) af corona-syge. Klager havde i den forbindelse fra den [navn på kommune] fået bekræftet, at den pågældende kommune i den weekend, hvor klager var hos indklagede havde visiteret en Covid-19 testet person og hendes bofælle til indklagedes hotel.

Indklagede bestred overfor klager, at der havde været indlogeret corona-syge personer på den pågældende gang og fastholdt, at klager skulle betale for det opkrævede, herunder også for det hotelophold i Ålborg, som to fra klagers selskab havde haft, da klagers selskab forlod hotellet. Indklagede bad her klager og at overføre pengene for dette hotelophold til en hos indklagede ansat tjener, som angiveligt havde lagt ud for dette hotelophold.

Klager rettede på ny henvendelse til indklagede i håb om at finde en løsning, men indklagede fastholdt, at klager skulle betale det opkrævede, herunder hotelopholdet i Aalborg, og hvis ikke klager betalte, ville kravet blive sendt til inkasso.

Indklagede tilbød dog – pr. kulance - klager og dennes selskab at de kunne komme og få en overnatning hos indklagede på et andet tidspunkt. Dette tilbud har klager ikke ønsket at tage imod. Klager var efter opholdet i kontakt med Sundhedsstyrelsen omkring indkvartering af corona-syge. I et svar af den 26. oktober 2021 skrev Sundhedsstyrelsen til klager, at personer med corona, som er indkvarteret på hotel må opholde sig på eget værelse samt få adgang til de fællesarealer, som andre coronasmittede kan benytte. De pågældende må heller ikke få besøg udefra. Dette underbygger efter klagers opfattelse, at det ikke var lovligt/korrekt, når klagers selskab blev indkvarteret på en gang, hvor der boede corona-syge personer.

Da parterne ikke kunne nå til enighed indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager er utilfreds med at klagers selskab blev indkvarteret på en gang, hvor der ifølge klager boede corona-syge personer, se sagsfremstillingen ovenfor.

For så vidt angår de af indklagede overfor Ankenævnet anførte bemærkninger bemærker klager følgende:

- Klager blev, ifølge klager, angiveligt indkvarteret på en såkaldt Corona-gang, hvor der opholdt sig corona-smittede personer. Dette er efter det oplyste bekræftet af den kommune, hvor indklagedes hotel er beliggende. Klager har fremsendt en sms-korrespondance, som klager har haft med en journalist fra en lokal avis, som skrev om klagers oplevelse.

Denne journalist var telefonisk i kontakt med stabschefen i den kommune, hvor indklagedes hotel ligger. Af denne sms-korrespondance fremgår det, at kommunens stabschef overfor den pågældende journalist har bekræftet, at den pågældende kommune i den weekend, hvor klager opholdt sig hos indklagede, havde visiteret 2 personer til isolationsophold hos indklagede, hvoraf den ene person var testet positiv for corona, mens den anden person var en nær kontakt.

- Da klager og dennes selskab ankom satte klager og dennes selskab kun kufferterne ind på værelserne, hvor efter klagers selskab kørte en tur til vandet. En person fra indklagedes personale udleverede de manglende dyner & puder. Denne fortalte også om spøgelse på [navn på indklagedes hotel] samt om, at hun var den eneste ansatte tilbage på hotellet under Coronanedlukningen, hvor hun sørgede for 3 måltider om dagen til de Corona-ramte gæster på værelserne. Den pågældende ansatte undlod at nævne, at der pt. faktisk var Corona-positive gæster på samme gang, som klager var indkvarteret på.
- Klager havde mistanke om, at der var corona-syge gæster på hotellet, da klager så personer med mundbind gå rundt ude på gangen. Denne mistanke blev bekræftet under middagen af de 2 tjenere, som betjente klagers bord. Klager har derudover vedlagt en sms fra en stabschef i [navn på kommune], som bekræftede at denne kommune i weekenden den 25.-

26. november 2021 havde henvist 2 borgere til isolationsophold på indklagedes hotel. Den ene af disse borgere var corona-smittet, mens den anden var nærkontakt. Kopi af den sms er vedlagt.

- For så vidt angår betalingen af hotelværelset i Aalborg, har klager oplyst, at den pågældende tjener tilbød at lægge ud for betalingen og at han herefter ville "gå tiggergang hos direktionen". Den pågældende tjener håndterede situationen godt, og klager finder det uheldigt, at indklagede ikke vil dække de udgifter den pågældende tjener herved påtog sig.
- For så vidt angår spørgsmålet om betaling for opholdet, så har klager anført, at klager havde betalt for 9 x deals på forhånd svarende til opholdet. Klager har således ikke betalt for drikkevarer og lørdagstillæg. Klager har tidligere tilbudt at betale for drikkevarerne (jf. mail af den 17/10-2021), mod at få det fulde dealbeløb returneret, da opholdet aldeles ikke levede op til de forventninger, som klager havde til et ophold på et slotshotel.
- For så vidt angår indklagedes bemærkninger om klagers selskabs opførsel, herunder at klager selskab var berusede og generede restaurantens øvrige gæster, har klager anført, at klagers selskab på intet tidspunkt generede restaurantens øvrige gæster eller tjenerne – tværtimod havde klagers selskab en god tone, hvilket den pågældende tjener, som var til stede kan bekræfte.
- Om den pågældende avisartikel samt omtale på sociale medier har klager anført, at klager, efter at have rettet henvendelse til indklagede, af flere omgange, følte sig meget frustreret over klagers situation. Derfor kontaktede klager "Nordjyske" avis og fortalte avisen om klagers meget uheldige ophold hos indklagede. Yderligere rådede "Smitteopsporing" klager til at bringe klagers oplevelse op på højere plan, da smitteopsporingen, ifølge klager, fandt, at det lød uhørt, og smitteopsporingen havde ikke hørt om noget lignende før. Derfor kontaktede klager Sundhedsstyrelsen og bad om at få på skrift, hvilke retningslinjer der foreligger omkring Corona-gæster på hotellerne rundt om i landet.

Klagers krav:

Klager ønsker fuld refundering af prisen for de erhvervede deals.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har afvist, at klager og dennes selskab blev indkvarteret på en gang, hvor der boede coronasyge personer.

Indklagede finder ikke, at det var berettiget, at klager afbrød opholdet før tid.

Ifølge indklagede var der gjort rent samme dag på den gang, hvor klager boede. Indklagede har anført, at fluer er et tegn på, at man befinder sig på landet. Indklagede har videre anført, at den pågældende vindueskarm ikke befinder sig i de værelser, som klager og dennes selskab fik, og indklagede har også anført, at klager, hvis klager måtte have ment, at der var et rengøringsproblem, burde have henvendt sig til personalet og givet dem mulighed for at afhjælpe. Dette skete ikke, hvorfor det må bedømmes som en bagatel accepteret af klager.

Det er, ifølge indklagede, korrekt, at klager ønskede flere dyner puder, hvilket hun fik, hvorfor der ikke kan kompenseres herfor.

Indklagede bestrider, at de pågældende værelser er slidte eller ikke hyggelige eller, at de på anden måde ikke lever op til, hvad klager blev stillet i udsigt ved reservationen. Det gøres gældende, at ved at tage værelserne i brug fra kl. 15 til kl. 23, da har klager afskåret sig fra at klage over værelserne. Der var andre gæster på hotellet, men ifølge indklagede ikke andre gæster, der var testet positive for Covid-19. Det fremgår af klagen, at oplysningerne om andre gæsters sundhedstilstand kommer fra en ukendt 3. mand. Det afvises af indklagede som urigtigt.

Indklagede har anført, at siden Covid-19 bredte sig i Danmark har indklagede nøje fuldt Sundhedsstyrelsens retningslinjer om at holde afstand, bære mundbind og bruge håndsprit. Der var, ifølge indklagede, på intet tidspunkt risiko for klagers sundhed.

Indklagede bestrider, at der på hotellet findes, det som af klager er betegnet som en "corona-gang".

Indklagede har lejlighedsvis haft indkvarteret gæster i isolation, men dette er altid sket efter sundhedsmyndighedernes retningslinjer og uden risiko for andre gæster. Som anført, og som det også fremgår af det refererede svar fra receptionschefen, var der ingen Covid-19 positive på hotellet den 25. september 2021. Indklagede finder ikke, at der kan lægges vægt på klagers oplysninger – som blev indhentet ved at spørge de andre beboere på gangen – om, at der var corona-syge personer på gangen, da disse oplysninger, efter indklagedes opfattelse, ligger udenfor rammen af klagebehandling ved nævnet.

For så vidt angår den fremsendte sms fra en stabschef i [navn på kommune] har indklagede anført, at indklagede ikke har nogen aftale med denne kommune.

Klager har anført, at "tjeneren skaffede et hotelværelse i Aalborg" Dette har, efter indklagedes opfattelse, ikke noget med klagen at gøre. Klager bad indklagedes tjener om at leje et værelse på Hotel Scandic i Aalborg til klager, hvorefter den pågældende tjener med eget betalingskort garanterede, at klager ville betale 1.159 kr. ved afrejsen fra indklagede. Da klager rejste uden at betale Scandic, blev beløbet trukket på den pågældende tjeners betalingskort, hvorved klager skylder den pågældende tjener beløbet. Klager har, ifølge indklagede, trods påkrav herom endnu ikke betalt den pågældende tjener.

Indklagede bestrider at have del i aftalen mellem indklagedes tjener og klager om booking af et hotelværelse i Aalborg. Indklagede bemærker, at det ikke fremgår, om klager har betalt for sit ophold, eller hvordan udlægget dækkes.

Indklagede har anført, at klager endnu ikke har betalt for det leverede ophold og forbrug. I henhold til den af indklagede udstedte faktura skal der betales det aftalte beløb på 2.050 kr. for lørdags- og enkeltværelsestillæg. Hertil kommer forbrug af drikkevarer under middagen i alt 3.925 kr.

Indklagede har anført, at det ikke kan lastes indklagede, hvis den pågældende tjener, som klager havde kontakt med, var forvirret, og hvis denne, da denne var alene, forsøgte at slippe af med klagers selskab, som ifølge indklagede var "vanskelige og alkoholiserede" og som generede restaurantens øvrige gæster.

Den pågældende tjener har/havde ikke kendskab til indlogering af gæster på indklagedes hotel.

Den pågældende tjener rettede henvendelse til receptionschefen, der forklarede tjeneren, som rigtigt refereret af klager, at de pågældende gæster ikke var covid-19 positive.

Her burde problemerne, ifølge indklagede, have været løst, men klager og hendes gruppe havde, ifølge indklagede, indtaget rigeligt alkohol og havde hidset hinanden så meget op, at det var uden betydning, at de fik at vide, at der ikke var et sundhedsproblem.

Indklagede har anført, at klager ikke har tilbudt at betale for sit forbrug i restauranten. Dette kunne hun, efter indklagedes, opfattelse blot gøre.

I stedet har klager henvendt sig til sociale medier og den lokale avis (kopi af artikel er vedlagt) og klager er, ifølge indklagede, kommet med falske anklager og tilsvining af indklagede, med hvad der må betegnes som pengeafpresning, i et forsøg på at undgå at betale for sit forbrug.

Indklagede har anført, at man ikke kan indskrive sig på et hotel og lade 9 personer spise 5 retter mad med rigelige drikkevarer for så ved middagens afslutning at rejse sig uden at betale.

For så vidt angår den af klager refererede SMS fremgår det, ifølge indklagede, netop, at alle indkvarterede gæster den 25. september 2021 var corona-negative.

Indklagede er af den opfattelse, at oplysninger om, at [navn på kommune] skulle have oplyst, at der var sendt Covid-19 positive gæster til indlogering på indklagedes hotel ikke passer.

Indklagede har vedlagt kopi af hotellets protokol for den 25.09.2021., hvoraf fremgår, at [navn på kommune] havde indlogeret to personer med nærkontakt påført ved bestillingen med "Nær", hvilket er betegnelsen for, at de var Covid-negative. Dette var den besked, som klager fik i telefonen den 25.09.2021, hvorfor det ikke kan komme som en overraskelse. Indklagede bemærker, at indklagedes hotel tillige har mulighed for at indlogere Covid-positive gæster, men at dette altid sker ved at de to grupper holdes afskilt i hver sin bygning.

Om personer bærer mundbind har, efter indklagedes opfattelse, intet med klagen at gøre.

Klager antager, efter indklagedes opfattelse, fejlagtigt, at nærkontakter er smittende. Det er personer, der er testet negativt, men af forskellige grunde har behov for at bo på et hotel. Hvis det er et problem, sammenholdt med de øvrige retningslinjer udstukket af sundhedsmyndighederne, så kan ingen bo på hotel medmindre, de er alene, idet alle andre gæster vil udgøre en risiko. Det kan efter indklagedes opfattelse ikke være rigtigt.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering af opholdet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Klager har til Ankenævnet fremsendt sms-korrespondance, hvori en stabschef fra den kommune, hvor indklagedes hotel ligger, over for en journalist har bekræftet, at den pågældende kommune, i den weekend hvor klager opholdt sig på indklagedes hotel, havde visiteret 2 personer, en med corona-virus og en nærtstående, til isolations-ophold på indklagedes hotel.

På denne baggrund lægger Ankenævnet til grund, at der under klagers ophold befandt sig i alt fald én coronasmittet person på den gang, hvor klager blev indlogeret, hvilket må have været indklagede bekendt.

Ankenævnet finder, at klagers helhedsoplevelse af opholdet på grund af dette må anses for at være ødelagt, hvorfor klager som udgangspunkt har krav på at få den fulde betaling, 7.162 kr., for opholdet (købt med deals) tilbage.

Det er oplyst, at klager under opholdet købte drikkevarer for i alt 1.875 kr., som skal modregnes i ovennævnte beløb.

Indklagede har således krav på tilbagebetaling af 5.287 kr.

Afgørelse af 26. april 2022