

## **Ankenævnets Journalnr.: 2022-0731 - Mangler i forbindelse med ophold**

### **Sagsfremstilling:**

Den 27. december 2021 bookede klager et ophold hos indklagede for fire personer i to værelser, i perioden 13. august 2022 til 20. august 2022. Opholdet kostede 19.425,00 kr.

Ifølge klagers oplysning modtog hun ikke nogen bekræftelse af købet på bestillingstidspunktet. Klager rettede derfor i marts 2022 en personlig e-mailhenvendelse til indklagede med henblik på at bekræfte reservationen. Den bekræftelse modtog hun, og det fremgik samtidigt, at betalingen ville blive trukket på klagers kreditkort 10 dage forud for ankomsttidspunktet.

Klager modtog ikke efterfølgende nogen notifikationer eller andet fra indklagede, og var derfor overrasket over, at VISA medio juli 2022 orienterede hende om, at hun, som følge af indklagedes debiteringen for opholdet, nærmede sig sit kreditmaksimum.

Kort forud for opholdet havde klager undergået en mindre operation, som krævede daglig skift af forbindinger, som klager derfor havde medbragt i bagagen, som de desværre mistede undervejs på transporten. Da de yderligere, på grund af hotellets manglende information var kørt forkert med taxaen som skulle bringe dem til hotellet fra lufthavnen, var klager allerede på det tidspunkt blevet stresset.

Ved ankomsten spurgte klager efter førstehjælpsudstyr samt kontaktinformationer til en læge eller en sygeplejerske, som kunne hjælpe med at rense operationssåret samt udskrive antibiotika. Indklagede kunne ikke assistere med nogen af delene, hvilket klager fandt besynderligt.

Dagen efter ankomst, søndag den 14. august 2022, fik klager tilset operationssåret på et lokalt sygehus, og tilbragte efterfølgende dagen i hotellets fællesområde på grund af varmen og luftfugtigheden. På trods af varmen og luftfugtigheden kunne de ikke finde noget vand at drikke, bortset fra små vandflasker som de mod betaling kunne forsyne sig med fra hotellets "ærlighedsbar".

Klager, og de medrejsende, havde allerede på dette tidspunkt en følelse af at være uvelkommen. Hotellet havde heller ikke udvist nogen omsorg for klagers skade, eller udfoldet nogen bestræbelser på at lokalisere den manglende bagage. I tillæg hertil opfattede klager hotellets indretning og interiør som billigt indrettet, og ikke levede op til den forventede standard, hvor man eksempelvis ikke ville blive opkrævet særskilt betaling for basale fornødenheder som vand og kaffe.

Om mandagen kl. 07.30 gik klagers ægtefælle ned i fællesområdet for at hente et glas vand, og fandt her at morgenmadsområdet var afspærret. Da han spurgte om årsagen til det fik han uvenligt at vide, at morgenmaden åbnede kl. 9. og de måtte vente til da. Senere på dagen lavede de te som de selv havde indkøbt sammen med vand, på hotellets kaffemaskine i kaffebaren.

Om tirsdagen blev klager og hendes mand opsøgt af indklagede, som foreviste dem en tom tepose og spurgte, om det var klagers, hvilket klager kunne bekræfte. Indklagede oplyste på en aggressiv måde, at det ikke var tilladt at anvende egne medbragte teposer. Klagers ægtefælles var efter det oplyste på dette tidspunkt chokeret over den truende adfærd og manglen på service.

Om fredagen opholdt klager sig, sammen med sin søster, i fællesområdet med en kop te, som de – ligesom de foregående dage – havde lavet på egne teposer. Igen blev de opsøgt af indklagede, som foreviste dem prislisten fra "ærlighedsbaren" og beskyldte dem for ikke at have betalt for teen, hvilket klager afviste, og oplyste, at teen var lavet på poser de selv havde indkøbt. Klager fik derpå at vide,

at de skulle gå op på deres værelser med teen. Beskeden blev givet aggressivt, og med den yderligere oplysning, at det skulle være omgående.

På dette tidspunkt intervererede en yderligere repræsentant for indklagede i diskussionen, som efter det oplyste fysisk skubbede til klager, hvorefter han angiveligt råbte "english bitches" efter klager og dennes søster, som nu var på vej i løb mod deres værelser.

Den næstfølgende morgen forlod klager og resten af selskabet hotellet tidligt om morgenen kl. 6.30. Senere på dagen anmeldte hun til politiet, at hun havde lidt et fysisk overgreb i forbindelse med at være blevet skubbet af repræsentanten for indklagede aftenen før. Klager har i den forbindelse fremlagt et udateret og ikke-adresseret brev til "Casper", til dokumentation af anmeldelsen, som i det væsentligste gengiver den ovenstående sagsfremstilling.

Indklagede har i sit svarskrift af 29. september 2022 i det væsentligste bestridt klagers sagsfremstilling. Indklagede bemærker særligt, at han har været i kontakt med Bornholms Politi og derfra modtaget bekræftelse på, at der ikke er indgået en anmeldelse som oplyst af klager.

Det fremgår herudover af svarskriftet, at der er enighed om, at opholdet blev bestilt den 27. december 2022. Indklagede modtog dog samme dag en ordrebekræftelse, som også er fremlagt af indklagede i sagen, hvor det blandt andet fremgår:

**From:** [redacted] ApS <[mail@\[redacted\].dk](mailto:[redacted].dk)>  
**Date:** 27 December 2021 at 16:45:57 GMT  
**To:** [dympna@\[redacted\].com](mailto:dympna@[redacted].com)  
**Subject:** Booking confirmation [redacted]  
**Reply-To:** [mail@\[redacted\]](mailto:[redacted])

The price of your stay is 19.425,00 and will be charged your credit card 30 days before arrival.

Indklagede har yderligere fremlagt dokumentation i form af skærbilleder fra sit bookingsystem som skulle indikere, at mailen med indklagedes ordrebekræftelse blev læst af klager den 27. december 2021.

Det er også korrekt, at indklagede rettede en personlig mailhenvendelse for at sikre reservationen, men det var ikke i marts 2022. Henvendelsen og besvarelsen skete den 5. januar 2022. Indklagede har fremlagt korrespondancen i sagen som bekræfter, at tidspunktet var 5. januar 2022.

Indklagede kan bekræfte, at selskabet tidligt i opholdet blev oplyst, at de ikke måtte anvende stedet faciliteter til egen medbragte te, men afviser at det skete på den måde, som klager har beskrevet.

Årsagen til, at klager rejste tidligt på afrejsedage var, at de havde booket en tidlig flybillet. Det ses også ved, at klagers ægtefælle allerede dagen før afregnede regningen fra ærlighedsbaren, da de havde planlagt afgang inden receptionens åbningstid. Der var på det tidspunkt ikke nogen anmærkninger til opholdet, eller forskræmthed at spore.

Indklagede oplyser afsluttende i sit svarskrift, at de ikke på noget tidspunkt under opholdet modtog klager fra klagers selskab, og hvis det var sket, ville de kunne have adresseret klagen behørigt. Indklagede er dybt uenig i de fremsatte beskyldninger, og finder at der er tale om meget grove anklager.

**Klagers bemærkninger:**

Til støtte for sit krav har klager gjort gældende, at hotellet ikke levede op til de forventede standarder, hverken personelt, for så vidt angår indretning og interiør eller hotellets generelle serviceniveau.

Det er en skærpende omstændighed, at der ved lejligheder var tale om egentligt overfusende aggressiv adfærd som i et enkelt tilfælde også udmøntede sig fysisk.

Klager havde ikke det forventede udbytte af opholdet, og er derfor berettiget til et helt eller delvist afslag.

**Klagers krav:**

Hel eller delvis tilbagebetaling

**Indklagedes bemærkninger:**

Til støtte for frifindelse bestrider indklagede de påberåbte mangler. Indklagede gør yderligere gældende, at der ikke er reklameret rettidigt, hvilket foruden at svække troværdigheden også har afskåret indklager muligheden for at foretage eventuel afhjælpning på stedet.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse

**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 en række forhold, der bestrides af indklagede, og som er af en sådan art og karakter, at de ikke egner sig til den bevisførelse i form af dokumentbevis, der kan ske for Ankenævnet.

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

**Afgørelse af 6. december 2022**