

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0910

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt et værelse på indklagedes hotel fra den 2. juni 2022 og 3 nætter frem.

Den 3. juni 2022 forlod klager hotellet. Klager er af den opfattelse, at klager blev "smidt ud", mens indklagede har oplyst, at klager selv valgte at forlade indklagedes hotel.

Da klager forlod indklagedes hotel blev klager præsenteret for en regning på 1.800 kr.

Regningen bestod af følgende poster:

1 x Overnatning	kr. 625,-
Medbragt mad til opbevaring og kokkerering	kr. 250,-
Iskaffe, kaffe, vand, spiritus inkl roomservice	kr. 200,-
Leje af badelagen/linned	kr. 75,-
Ekstra rengøring samt rens	kr. 650,-
I alt	kr. 1.800,-

Da klager forlod indklagedes hotel, betalte klager regningen.

Klager er utilfreds med en række forhold under sit ophold, men er særligt utilfreds med, at klager skulle betale 650 kr. for ekstra rengøring.

De 650 kr. for ekstra rengøring skyldes at klager – hvilket ikke er bestridt af klager – urinerede i sengen, i en skraldespand og ifølge indklagede også på gulvet.

Klager, som er gangbesværet, er derudover utilfreds med, at det – ifølge klager - ikke af indklagedes hjemmeside fremgik, at værelset var på 1. sal og at der kun var adgang via en trapper, som ifølge klager ikke havde noget gelænder.

Klager forstår heller ikke, hvordan det kan blive 200 kr. for "et lille glas øl, en god Bailey iskaffe samt 10-12 glas vand. Heller ikke prisen på 75 kr. for leje af badelagen/linned finder klager rimelig.

Betalingen for leje af badelagen/linned skyldes efter det oplyste, at klager ønskede at tage et bad. Badet lå (på gangen) adskilt fra værelset, og klager blev angiveligt af indklagede antruffet uden tøj på gangen, hvorefter indklagede bad klager om at tildække sig med et lagen, som indklagede forsynede klager med.

Endelig er klager utilfreds med at klager – ifølge klager – blev smidt ud af indklagedes hotel efter kun én nat.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor

Klagers krav:

Klager ønsker tilbagebetaling af hele beløbet for opholdet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klagers værelse blev ekstra rengjort, og at klager modtog en regning herfor ved afrejse da klager havde tisset i både seng, skraldespand og på værelsets tæppe.

Den ekstra regning gik til udvidet rengøring og dækning af et værelse, der ikke kunne sælges igen de efterfølgende 2 døgn.

Det af klager bestilte værelse ligger på 1. sal uden toilet og bad: Klager blev ved værelsesbestillingen ifølge indklagede gjort opmærksom på, at hun kunne vælge et værelse med / uden toiletfaciliteter på selve værelset.

Vælger man et værelse uden toilet, anvender man ét af 4 toiletter, der ligger i forbindelse med indklagedes værelser på hotellets 1. sal.

Indklagedes trappe - både hovedtrappen og brandtrappen - er ifølge indklagede med gelænder og har været det siden 1800-tallet.

Indklagede har anført, at det i øvrigt er irrelevant, hvorvidt indklagedes trappe har gelænder, idet indklagede var nødt til at assistere klager på trods af gelænderet.

Indklagede har oplyst, at indklagede hjalp klager op og ned ad trappen morgen, middag og aften. Klager havde blot ringet til indklagede, hvorefter klager modtaget fuld assistance.

Det er ifølge indklagede ikke korrekt, at klager blev smidt ud af hotellet. Klager valgte ifølge indklagede selv at afkorte sit ophold og forlade hotellet pga. besværlighederne - mest trappen.

Klager ringede ifølge indklagedes selv efter en veninde eller en støtteperson, som motiverede hende til at forlade hotellet.

Klager modtog en regning på 1.800 kr, der dækkede hendes ophold samt øvrige services.

Denne regning blev ifølge indklagede både forklaret og udspecificeret for klager og ifølge indklagede også godkendt og betalt af klager inden afrejse.

Indklagede finder generelt, at man under klagers ophold strakte sig vidt for at imødekomme klagers ønsker og krav og at klager ikke har krav på tilbagebetaling af nogen del af regningen.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af hele eller dele af det betalte beløb for opholdet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at klager ikke blev smidt ud af hotellet, og at klager, da hun forlod hotellet, betalte en regning på i alt 1.800 kr. for én overnatning samt for en række ekstra ydelser, herunder ekstra rengøring.

Ankenævnet finder endvidere efter en samlet vurdering, at klager ikke har godtgjort, at der var sådanne mangler ved opholdet, at der er grundlag for at give afslag.

Herefter, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver Ankenævnet ikke klager medhold.

Afgørelse af 2. oktober 2023