

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-0864**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde booket et ophold for to personer på det indklagede hotel fra 19. til 20. august 2023. Opholdet kostede 1.495 kr. inklusive moms.

Efter at have tjekket ind tidligere på ankomstdagen returnerede klager til hotellet med sit selskab, hvor de sad og hyggede sig og spillede musik på hotellets fjernsyn.

Kort efter kom en af indklagedes medarbejdere ind på værelset, uden først at have banket på, og oplyste klager, at de skulle forlade hotellet straks. Trods adspurgt ville pågældende medarbejder ikke oplyse yderligere, om den nærmere begrundelse for udsmidningen.

Klager forhørte sig herefter i receptionen, og blev oplyst, at hotellet havde modtaget klager fra andre gæster over for høj musik på gangen, uden dog at nævne et specifikt værelse.

Klager oplevede i det hele taget personalets adfærd som fjendtlig, uden vilje til dialog, og til tider chikanerende.

Udenfor mødte de en anden gæst, som ligeledes havde oplevet at blive smidt ud grundet klager om for høj musik.

Klager er endvidere utilfreds med, at hun har betalt 750 kr. inklusive moms for parkering, når det var muligt at få en speciel pris ved registrering af bilen, hvilket indklagede burde have oplyst om.

**Klagers bemærkninger:**

Til støtte for sin påstand har klager gjort gældende, at det var på et uberettiget og udokumenteret grundlag, at klager smed dem ud. Klager er derfor berettiget til tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

**Klagers krav:**

Tilbagebetaling af det betalte beløb

**Indklagedes bemærkninger:**

Til støtte for sin frifindelsespåstand har indklagede gjort gældende, at klagers adfærd var i strid med hotellets retningslinjer og til gene for hotellets øvrige gæster, og at hotellet derfor var berettiget til at disponere som sket.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at klager blev bortvist fra hotellet med den begrundelse, at klager spillede for høj musik, og at bortvisningen skete uden forudgående advarsel. Indklagede har til klager oplyst, at beslutningen blev taget på baggrund af hotellets retningslinjer vedrørende for meget larm (høj musik) og dermed også af hensyn til de øvrige gæster.

Ankenævnet bemærker, at indklagede ikke har godtgjort, at klager var blevet gjort bekendt med hotellets retningslinjer. Retningslinjerne er i øvrigt ikke fremlagt i sagen for Ankenævnet. Ankenævnet bemærker endvidere, at bortvisningen af klager skete uden forudgående advarsel.

Ankenævnet bemærker endvidere, at indklagede ikke har godtgjort, at en eventuel høj musik – helt eller i det væsentligste – stammede fra klagers værelse.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at indklagede ikke har godtgjort, at det var berettiget at bortvise klager.

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

Ankenævnet har ikke fundet det godtgjort, at der er grundlag for at bebrejde indklagede noget for så vidt angår det af klager anførte om parkering.

**Afgørelse af 2. oktober 2023**