

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0265 – Personales adfærd

Sagsfremstilling

Klager havde via en deal købt et ophold for 2 til indklagedes hotel. Klager gennemførte opholdet sammen med en veninde fra den 9. februar til den 10. februar 2024.

Klager har anført, at klager og dennes veninde under opholdet oplevede en stærkt grænseoverskridende adfærd fra en tjener ansat på indklagedes hotel, hvilket medførte, at klager og dennes veninde ikke fik den oplevelse, som de havde forventet.

Klager har oplyst, at klager og dennes veninde spiste middag i indklagedes restaurant

Ifølge klager var tjeneren oplyst om, at klager og dennes veninde skulle i hotellets spa efter middagen

Da klager og dennes veninde skal til at forlade restauranten tilbød den pågældende tjener at komme ned i spa'en med to glas champagne og klager og dennes veninde takkede ja til det rigtig fine tilbud.

I forbindelse med at tjeneren afleverede glassene, spurgte tjeneren, ifølge det af klager oplyste, om klager og dennes veninde ikke havde lyst kigge forbi restaurauren og drikke et glas vin med personalet, når de var færdige i spa'en

Klager og dennes veninde svarede ikke rigtigt på dette, da det ikke var noget, som de var interesserede i. Klager har oplyst, at klager og dennes veninde er to gode veninder, som var taget på et ophold for at nyde hinandens selskab og ikke for at lære nye mennesker at kende.

Efterfølgende blev klager og dennes veninde begge kontaktet af den pågældende tjener på beskedtjenesten Messenger, hvilket klager finder var grænseoverskridende. Tjeneren spurgte her igen, om ikke klager og dennes veninde kom ned i indklagedes restaurant og drak vin med ham. Klager har oplyst, at klager og dennes veninde heller ikke svarede på denne besked.

Ifølge det oplyste tilføjede den pågældende tjener herefter klager og dennes veninde som venner på Facebook.

Klager har anført, at det er klagers opfattelse, at den pågældende tjener må have benyttet oplysningerne fra klagers reservation, til at finde klager i første omgang. Klager er yderligere af den opfattelse, at den pågældende tjener efterfølgende må have været igennem klagers venneliste på Facebook for at finde klagers veninde, som tjeneren ikke havde oplysningerne på.

Hele oplevelsen efterlod klager og dennes veninde meget utrygge, da klager og dennes veninde ifølge klager tydeligvis havde at gøre med en person, som havde svært ved at finde de rette grænser i forhold til sin adfærd overfor fremmede gæster.

Klager har oplyst, at klager og dennes veninde herefter – under opholdet - hver gang de hørte skridt på gangen, var vi bange for, om det var den pågældende tjener, der kom, for at høre, om klager og dennes veninde ikke kom ned i restauranten.

Klager og dennes veninde var tæt på at pakke deres ting og forlade stedet, men det på det tidspunkt blevet sent om aftenen, og klager og dennes veninde havde langt hjem. Det var på den baggrund med en klump i halsen, at klager og dennes veninde gik ned til morgenmad dagen efter, da de var bekymrede for, om den pågældende tjener var til stede, og hvorvidt denne i givet fald var sur over,

at klager og dennes veninde ikke havde besvaret hans mange henvendelser, samt bekymrede for, om han igen ville udvise grænseoverskridende adfærd. Den pågældende tjener var imidlertid ikke til stede.

Da klager og dennes veninde tjekkede ud, fortalte de om deres oplevelser i forbindelse med opholdet.

Klager har oplyst, at klager har delvis kvittering for opholdet, idet kvitteringen omfatter selve opholdet, men ikke tilkøbsydelse, idet receptionisten ifølge klager var lidt "ved siden af sig selv", hvilket klager finder, formentlig skyldes klagers beretning om deres oplevelse hos indklagede. Klager tænker derfor, at det forhold, at tilkøbsydelse ikke kom med skyldes en forglemmelse.

Klager har oplyst, at ud af den samlede betaling på 4.329,93 kr. udgjorde tilkøbsydelse 2.305,10 kr.

Klager klagede efter opholdet skriftligt til indklagede over den oplevede grænseoverskridende adfærd fra den pågældende tjener.

Indklagede afviste imidlertid klagen og henviste til, at der var tale om en privat sag mellem parterne. Der henvises til vedlagte kopi af korrespondancen mellem parterne samt til indklagedes bemærkninger nedenfor.

Klagers krav:

Pengene helt eller delvis tilbage.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at selvom der ikke var fysiske mangler ved opholdet, så var den pågældende tjeners adfærd af en så grænseoverskridende karakter, at det betød, at klager og dennes veninde ikke fik den gode oplevelse, som de havde forventet.

I forhold til det af indklagede anførte, om at der var tale om en privat relation og at klager og dennes veninde selv havde afgivet kontaktoplysninger til den pågældende tjener, har klager anført, at klager ikke kan genkende den forklaring, som medarbejderen er kommet med.

Klager har anført, at klager og dennes veninde ikke drøftede vin med den pågældende medarbejder, og at klager eller dennes veninde ikke udleverede navne eller kontaktoplysninger.

Hvorvidt den pågældende tjener var tjekket ud af vagtsystemet, da denne skrev til klager og dennes veninde, ved klager af gode grunde ikke. Den pågældende tjener opholdt sig på indklagedes hotel, og tjenerens uopfordrede invitation til at drikke vin med ham, skete i hotellets restaurant. Tjenerens første invitation (som klager ifølge klager heller ikke svarede på) kom mundtligt, mens tjeneren var på arbejde og klager og dennes veninde befandt sig i hotellets spa.

Klager har anført, at det er korrekt, at klagers venindes navn på intet tidspunkt er oplyst i forbindelse med bookningen (eller i øvrigt for den sags skyld). Klager finder derfor, at den eneste måde den pågældende tjener kan have fundet hende på, er via klagers venneliste på Facebook, hvor der er billede af hende.

Oprindeligt lød den pågældende tjeners forklaring på, at klager og dennes veninde havde tilføjet ham på Facebook grundet klager og dennes venindens store interesse for vine. Dette afviser klager, og ifølge klager har den pågældende tjener efterfølgende ændret historien til, at klager og dennes veninde selv har bedt ham kontakte klager og dennes veninde, og at klager og dennes veninde til dette formål udleverede kontaktoplysninger.

Klager bestrider dette og har anført, at klager og dennes veninde på intet tidspunkt har snakket vin med den pågældende tjener udover, at han præsenterede de vine, der blev serveret til maden.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på helt eller delvist afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at de fra den pågældende tjener – som ikke længere er ansat hos indklagede – har fået oplyst, at klager og dennes veninde under middagen var meget interesseret i at høre om vine fra Italien, og i den forbindelse udvekslede klager og dennes veninde kontaktoplysninger med den pågældende tjener, således at denne kunne invitere dem til sin Facebookside vedr. italienske vine. Det var igennem denne kontakt, at den pågældende tjener henvendte sig til klager og dennes veninde. Da den pågældende tjener efterfølgende kontaktede klager og dennes veninde, var han tjekket ud af indklagedes vagtplanssystem, og var derfor ikke længere på arbejde.

Indklagedes holdning er på den baggrund, at den pågældende tjener henvendte sig til klager og dennes veninde som privat person og ikke som repræsentant for indklagede.

Klager og dennes veninde udleverede således ifølge indklagede selv deres kontaktoplysninger til den pågældende tjener.

Indklagede har flere gange spurgt den pågældende tjener, hvordan denne fik klager og dennes venindes kontaktoplysninger, og den pågældende har her oplyst, at de blevet udleveret til ham, af klager og dennes veninde selv. Indklagede har anført, at det er svært at bevise dette,

Den pågældende tjener havde dog – ifølge indklagede – ikke adgang til klagers venindes navn, da dette ikke var registreret i indklagedes system. Indklagede finder derfor, at den pågældende tjener alene kan have fået oplysninger fra klager og dennes veninde selv.

Den pågældende tjener har overfor indklagede oplyst, at klager og dennes veninde gennem hele aftenen havde udvist stor interesse, samt havde talt meget om vine særligt fra Italien, og det var denne dialog den pågældende tjener fulgte op på med sin henvendelse til klager og dennes veninde.

Indklagede finder – som også anført overfor klager - at hele sagen er trist, men indklagede finder, at det er et privat anliggende mellem klager og dennes veninde og den pågældende tidligere ansatte tjener, da denne ikke har kontaktet dem via indklagedes officielle kanaler, hvorfor han ikke har optrådt som repræsentant for indklagede.

Indklagede har videre anført, at den pågældende tjener ikke havde adgang til klager og dennes venindes kontaktoplysninger i indklagedes systemer, hvorfor indklagede må antage, at klager og dennes veninde selv har udleveret deres oplysninger.

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, at klager og klagers veninde oplevede en stærkt grænseoverskridende adfærd fra en tjener, herunder via Facebook.

Dette bestrides af indklagede, der har anført, at klager og klagers veninde selv udleverede deres kontaktoplysninger til tjeneren, der ikke længere var på vagt, da han kontaktede klager.

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

Afgørelse af 28. august 2024