

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0606 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling

Klager havde booket et weekendophold fra den 22. juni til den 24. juni 2024 med forplejning hos indklagede, som driver et badehotel på en ø. Opholdet - som blev betalt på forhånd - kostede 3.596 kr.

På ankomstdagen blev klager ringet op af indklagede, som spurgte, om klager kom. Senere samme dag (inden ankomst) modtog klager en sms fra indklagede om, at klagers værelse var klar. Klager undrede sig over disse henvendelser, idet det virkede som om indklagede var i tvivl om, hvorvidt klager ville komme. Klager og dennes ægtefælle drøftede i den forbindelse, om der evt. var grund til at være bekymret for opholdet.

Da klager samme ankom til indklagede, bemærkede klager ved ankomst, at indklagedes bygninger, som rummer hotellet, ifølge klager, virker nedslidte og forsømte. Klager finder, at bygningerne trænger til vedligeholdelse og rengøring.

Ifølge klager er udendørsfaciliteterne forsømte, og der er ukrudt i alle potteplanter. Alt fremstår ifølge klager ikke vedligeholdt og forsømt.

Da klager kom ind i receptionen, blev klager ifølge klager mødt af en ansat, som spurgte om klager skulle booke. Klager bemærkede, at skrivebordet i receptionen rodede med diverse papirer og at der trængte til rengøring.

Klager oplyste på forespørgslen, at klager havde booket et værelse hos indklagede. En anden ansat, som ifølge klager havde bukserne nede i tennissokkerne og havde uredt hår ledte efter klagers reservation, men kunne ikke finde den.

En 3. ansat ankom sammen med et mindre barn, som krævede den ansattes opmærksomhed. Denne ansatte bar ifølge klager en ulden tyk sort og snavset sweater og var iført snavsede udtrådte sneakers (sko). Denne ansatte gav udtryk for, at klager skulle være ankommet den 21.6. i stedet for den 22.6., idet klager i indklagedes hotelsystem var sat til ankomst den 21. juni 2024. Klager henviste til klagers booking og bookingbekræftelsen, hvoraf det fremgår, at klager skulle ankomme den 22. juni 2024.

Mens klager afventede, at indklagede fandt klagers booking bemærkede klager, at der gik en "dame" rundt i lokalerne med – ifølge klager – slidt tøj og "usselt" hår.

Klager kiggede ind i indklagedes restaurant, som ifølge klager ikke er genkendelig i forhold til de billeder, som er på indklagedes hjemmeside. I en kølemontre sås drinks og desserter, som ifølge klager ikke så indbydende ud.

Klager fik herefter fremvist klagers værelse, som ifølge klager var "ok", men dog ikke af forventelig standard.

Klager bemærkede igen, at udendørsarealerne fremstår forsømte og ifølge klager med ukrudt alle vegne og en liggestol flød ifølge klager på terrasse-arealet.

På baggrund af klagers negative indtryk af indklagedes personale og af hotellet i det hele taget besluttede klager sig for ikke at tjekke ind på indklagedes hotel.

Klager oplyste overfor indklagede, at klager ikke fandt, at hotellets standard var i orden og som forventet. Indklagede tilbød som svar herpå klager et andet værelse.

Klagede takkede nej hertil, da klager "havde set rigeligt" og i øvrigt ikke følte sig velkommen. Klager forlod herefter indklagedes hotel.

Det fremgår ikke af det oplyste, hvorvidt klager ved denne lejlighed bad om, at betalingen helt eller delvis blev tilbagebetalt, sådan som der i forbindelse med klagen til ankenævnet er nedlagt påstand om.

Klager indgav den 25. juni 2024, dvs. 3 dage efter at have besøgt indklagedes hotel, en klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager ønsker hel eller delvis tilbagebetaling.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen.

For så vidt angår de af indklagede til Ankenævnet indsendte billeder fra indklagedes hotel, har klager anført, at billeder er taknemmelige, hvilket gælder både de af indklagede til ankenævnet fremsendte billeder samt de billeder, som er på indklagedes hjemmeside.

Klager har for så vidt angår "anklagen" om tyveri [den af indklagede nævnte flaske bobler] anført, at klager forventer, at dette bliver anmeldt til politiet

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på hel eller delvis tilbagebetaling, da klager aflyste på dagen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede er forundret over klagen og opfatter klagen som værende personligt rettet mod indklagedes – ifølge indklagede - dygtige og altid hjælpsomme personale. Indklagede finder det således "kedeligt", at klager gør sig til "smagsdommer" i forhold til, hvilket tøj og hvilke frisurer indklagedes ansatte bærer.

Den første ansatte, som klager omtaler, er ifølge indklagede formentlig indklagedes restaurantchef, som ifølge indklagede er en frisk ung og altid hjælpsom fyr på 21 år. Der har aldrig været en klage over den pågældende.

Den anden ansatte, som klager omtaler, må ifølge indklagede være [den ansattes navn], som ifølge indklagede er indklagedes "unge håb". Denne bor på hotellet og havde fri den dag, hvor klager

ankom, hvorfor han var lidt afslappet klædt, men alligevel prøvede han at hjælpe restaurantchefen og klager med at finde klagers booking.

Den 3 ansatte, som klager omtaler, er ifølge indklagede hotelchefen, som sammen med sin datter på 7 passede blomster på terrassen og derfor havde den lidt tykke trøje på, som klager har omtalt. Hotelchefen prøvede også at hjælpe.

Den fjerde ansatte, som klager har omtalt, er ifølge indklagede indklagedes spanske rengørings- og opvaskechef. Denne er ifølge indklagede "et studie i altid godt humør - kreativ påklædning og spændende frisurer".

Ingen af de nævnte ansatte har tidligere modtaget klager over deres fremtræden eller behandling af gæster.

For så vidt angår klagers forundring over at blive ringet op vedr. klagers booking, så er dette ifølge indklagede bare en ekstra service, som har til formål at sikre indklagede, at gæsten er bevidst om, at hvis gæsten kommer med sidste færg, så er indklagedes køkken lukket.

Indklagede erkender, at der var problemer i forhold til klagers checkin, og dette skyldes fejl fra indklagede. Indklagede finder imidlertid ikke, at dette ville have nogen betydning for klagers ophold.

Vedrørende klagers påtale af hotellets fysiske fremtræden (manglende vedligehold, ukrudt, manglende rengøring mv.) har indklagede fremsendt en række billeder til Ankenævnet, som indklagede finder bedst viser hotellets fremtræden og udseende.

Indklagede kan indestå for hotellets koncept og stedets forfatning. Indklagedes hotel er ifølge indklagede en gammel hyggelig bondegård, der er udvidet og bygget om 17 gange, og hotellet vil aldrig blive et 5-stjernet hotel, hvilket indklagede også mener, at indklagede har gjort en dyd ud af at forklare både på indklagedes hjemmeside og på Facebook, og når gæster ringer og booker.

Indklagede glæder sig over, at klager fandt, at værelset var ok, men indklagede ærgrer sig over, at receptionen, restauranten og indklagedes servicemindede personale ikke faldt i klagers smag.

Indklagede finder dog ikke, at indklagede kan andet end at forholde os til indklagedes betingelser, hvorefter en aflysning af et ophold på dagen under henvisning til "et rodet skrivebord og en hjælpsom fyr i hvide tennissokker" ikke kan berigtige nogen form for tilbagebetaling

Ifølge indklagede, så tog klager, trods sin utilfredshed med indklagedes hotel, den til opholdet tilhørende flaske bobler med hjem.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at de af klager anførte klagepunkter hverken hver for sig eller samlet har en karakter, der medfører, at der forelå sådanne mangler, at der er grundlag for at give et afslag.

Afgørelse af 28. august 2024

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme