

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0515 - Mangler i forbindelse med hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager kontaktede i december 2023 indklagede og spurgte til 2 værelser i perioden den 9. – 12. maj eller den 17. – 20. maj 2024. Klager havde set et tilbud på Spotdeal og spurgte, om klager kunne få dette tilbud i en af ovennævnte perioder. Opholdet var en fejring af klagers 50-års fødselsdag og skulle være en julegave til klagers mand og børn (4 pers.)

En ansat hos indklagede (i det følgende benævnt "M") skrev tilbage til klager og tilbød, at han (M) lavede den samme pakke til klager, hvorved klager ville kunne spare en smule.

Klager bekræftede i en mail af den 20. december 2023 (til M), at klager gerne ville købe opholdet den 9. – 12. maj 2024 gennem indklagede.

Indklagede (M) sendte herefter den 21. december 2023 indklagedes afbestillingsbetingelser til klager samt et tilbud til klager vedrørende et ophold fra den 9. – 12. maj 2024.

Klager takkede den 21. december 2024 ja til tilbuddet og bad om, at det fremgik af bookingen, at den var til 4 pers.

Samme dag svarede indklagede (M) tilbage vedrørende betaling af opholdet til klager følgende:

"Kære [navn på klager]

Hvis du sender til vores bank (Sydbank).

Reg.nr. 716x
Konto Nr. 000486052x

Så laver jeg booking til jer bagefter $9.996 + 2.500 = 12.446$ kr.

Husk at sige, når de er overført

Med venlig hilsen
M"

Samme dag den 21. maj 2024 indbetalte klager 12.446 kr. til den oplyste konto.

Sammen med bekræftelsen fik klager – ifølge uden at have anmodet herom - også tilsendt et gavekort til indklagede på 1.000 kr.

Da klager ankom til indklagedes hotel den 9. maj 2024, fik klager anvist 2 værelser, som ifølge klager var meget beskidte. Klager har vedhæftet en række billeder. Klager fik tilbudt 2 andre værelser i stedet, men afviste også disse, da de ifølge klager var lige så beskidte, som de først anviste. Klager forlod herefter indklagede, men krævede at få det indbetalte beløb tilbagebetalt.

Indklagede svarede herefter, at det kontonummer, som klager havde indbetalt på, var indklagede ubekendt, ligesom indklagede ikke havde benyttet Sydbank de seneste 3 år.

Indklagede tjekkede også egen konto i Nordfyns Bank, hvor pengene ikke er gået ind. Indklagede opfordrede videre klager til at få klagers bank til at oplyse, hvem det kontonummer tilhørte, som klager indbetalte til, idet indklagede ikke kunne få det oplyst. Indklagede bestred på denne baggrund at tilbagebetale klager det krævede beløb.

Under parternes korrespondance anførte klager bl.a., at indklagede måske skulle tjekke "M", som klager havde haft korrespondancen med, nærmere.

Indklagede oplyste overfor klager, at "M" var en nu tidligere ansat kollega, og indklagede anfører, at det ikke kan afvises, at det er M, som er "kommet lidt uheldigt af sted".

Parterne strides også om, hvorvidt klager havde betalt via et betalingslink (som anført af klager) eller om der er tale om en konto til konto-betaling, som anført af indklagede. Klager har også anført, at det pågældende betalingslink ikke længere er aktivt og derfor ikke kan findes.

Så vidt ses, så er betalingen sket ved at klager har overført betaling direkte til det af M oplyste kontonummer i Sydbank, hvilket klager da også, noget senere i korrespondancen, nemlig den 4. juni 2024, bekræftede i en e-mail til indklagede.

Klager sendte i den forbindelse en video til indklagede af, hvordan der var betalt og henviste til at M jo også havde bekræftet modtagelsen af betalingen. Indklagede opfordrer under parternes mailkorrespondance flere gange klager til – fra dennes bank – at få oplyst, hvem der ejer den konto, som beløbet er indbetalt til. Dette ses ikke at være sket

I en e-mail af den 29. maj 2024 fra indklagede til klager skrev indklagede, at klager ikke var berettiget til at få pengene refunderet, da indklagede havde tilbudt klager to andre værelser i stedet for de oprindeligt anviste værelser. Indklagede anførte, at indklagede betragtede det som en afbestilling, og at klager i henhold til indklagedes afbestillingsregler ikke var berettiget til at få beløbet refunderet.

Af indklagedes afbestillingsregler fremgår det således, at ved afbestilling senere end 14 dage før ankomst ydes der ikke tilbagebetaling.

Klager svarede samme dag tilbage, at de værelser, som indklagede havde anvist klager i stedet for de oprindeligt anviste heller ikke var tilstrækkeligt rengjorte. Klager oplyste således at have fået et kraftigt støvallergi-anfald.

Parterne nåede ikke til en afklaring, og klager indgav herefter en klage til Ankenævnet samt en anmeldelse af sagen til det lokale politi.

Klagers krav:

Klager ønsker 12.446 kr. tilbagebetalt.

Klagers bemærkninger:

Klager ønskede ikke at bo på indklagedes hotel, da de anviste værelser var beskidte og under den standard, som man kunne forvente.

Klager har anført, at klager er målløs over, den måde indklagede får klager til at fremstå på. Indklagede nævner ikke, at klager havde glædet mig til at holde sin 50-års fødselsdag sammen med klagers mand og klagers to voksne børn.

Klager blev i stedet mødt af to møgbeskidte suiter, som resulterede i, at klager fik et kæmpe støvallergi-anfald og faktisk bare gerne ville væk fra indklagedes hotel, som på ingen måde levede op til klagers forventninger ud fra det indklagedes sælger på deres hjemmeside.

Ifølge klager er klager ikke den eneste, der har klaget over indklagede og deres standarder.

Måden betalingen er foregået på, den hviler på indklagedes daværende ansatte "M" - ligesom det gavekort klager fik tilsendt og som klager ikke havde bedt om.

Klagers bank bad klager om at anmelde sagen til Politiet.

Klager ved ikke, hvad mere klager kan gøre for at "retfærdigheden skal ske fyldest", men klager håber på, at Ankenævnet som myndighed kan sætte sig lidt i klagers sted og forstå, at klager nærmest var i chok over det klager mødte på indklagedes hotel.

Da der også var manglende (fødevare)kontrolrapporter på indklagedes hotel, har klager haft kontakt til fødevareministeriet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager ikke har krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Ifølge indklagede ankom klager den 9. maj 2024 og var efter indklagedes opfattelse fra start decideret utilpasset og højt talende under check-in. Klager fik udleveret nøgler til rum A + B i den "gamle" del af hotellet. Klager var, som det fremgår af hendes klage, voldsomt utilfreds med rummenes forfatning, og klager blev derfor straks tilbudt 2 nye værelser i den nye afdeling af hotellet, men klager var heller ikke tilfreds med disse værelser, og klagers tonefald blev endnu højere.

Indklagede studsede allerede under checkin over klagers medbragte bekræftelse, da den ikke passede med det beløb der faktisk var indbetalt (12.446 kr.). Derudover var en linje, som indklagede bruger til intern info (fx weekend tillæg - extra opredning eller hund på værelset), som var streget over med en stor alt dækkende guldfarve. Derudover medbragte klager et lettere mystisk gavekort, som ikke findes i indklagedes system.

Det er indklagedes opfattelse, at der ikke var en finger at sætte på de værelser, som klager fik tilbudt, som alternativ til de først tilbudte værelser. Indklagede har anført, at der er tale om værelser, hvor indklagede alene i år har haft over 100 gæster igennem uden så meget som en eneste anmærkning.

Da klager havde forladt hotellet, kiggede indklagede dagen efter på sagen og her blev det hele ifølge indklagede endnu mere speget. For det første krævede klager den 9. maj 14.192 kr. retur, selvom der kun var indbetalt 12.446 kr. for opholdet. Derudover krævede klager på intet tidspunkt penge retur for det mystiske gavekort på 1.000 kr. Endelig var beløbet på de 12.446 kr. overført til Sydbank – indklagedes tidligere bank - men ikke brugt de seneste 3-4 år.

Indklagede spurgte herefter klager både vedr. hendes indbetaling til Sydbank (hvor klager havde kontonummeret fra) og om, hvor klager havde det mærkelige gavekort fra.

Klager påstod hårdnakket flere gange, at klager havde betalt via det betalingslink, der er på indklagedes bekræftelse og klager undlod at bringe klarhed over gavekortet. Klager erkendte første senere at have betalt ved at indbetale til den af M anviste konto i Sydbank.

På baggrund af klagers trusler om dårlige anmeldelser på diverse anmeldessites samt politi-anmeldelse og grove mails til indklagede samt på baggrund af de mange mystiske forhold, blev klager bedt om ikke at kontakte indklagede igen, da indklagedes ansatte blev utrygge, når klager henvendte sig.

Indklagede svarede videre, at klager var blevet tilbudt meget fine og rene erstatningsværelser, som klager ikke valgte at gøre brug af, hvorfor indklagede betragtede det som en afbestilling af opholdet. Når dette sker på dagen, ydes der, jf. indklagedes betingelser, som var vedlagt til klager i forbindelse med bookingen, ikke refusion af det indbetalte beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager har vedhæftet billeder af det værelse, som klager fik anvist hos indklagede. Ankenævnet lægger til grund, at disse billeder er fra det værelse, som klager fik anvist ved ankomsten. Af disse billeder fremgår det efter Ankenævnets opfattelse, at rengøringen var mangelfuld.

Det er ubestridt, at klager – da klager ikke var tilfreds med rengøringsstandarden på de først anviste værelser – herefter fik tilbudt andre værelser. Klager var heller ikke var tilfreds med disse værelser, som ifølge indklagede ligger i den nye afdeling af hotellet. Indklagede har anført, at der ikke var en finger at sætte på de værelser, som klager fik tilbudt som alternativ til de først anviste værelser.

Da der ikke er fremlagt billeddokumentation for rengøringsstandarden på de erstatningsværelser, som klager fik tilbudt, og da indklagede har anført, at der "ikke var en finger" at sætte på disse værelser, finder Ankenævnet det ikke dokumenteret, at de tilbudte erstatningsværelser ikke havde den fornødne rengøringsstandard.

På den baggrund giver Ankenævnet ikke klager medhold.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Afgørelse af 28. oktober 2024