

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0674 - Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager boede fra lørdag den 6. juli til den mandag den 8. juli 2024 på indklagedes hotel. Klager betalte 2.898 kr. for opholdet. Klager var sammen med 3 bekendte, der også boede på indklagedes hotel.

Under opholdet var der en række forhold som klager ikke var tilfreds med, det drejer sig om følgende:

1. Et meget snavset gulvtæppe på værelset. Klager klagede over dette kort efter ankomst.
2. Muggen lugt på badeværelset, også dette klagede klager over kort efter ankomst.
3. Pletter på bademåtten
4. Manglende rengøring om søndagen, som klager klagede over til receptionen. Klager fik her oplyst, at klager selv kunne hente rene håndklæder i receptionen.

Da klager afhentede håndklæder fik han oplyst, at indklagede ville give klager en kompensation ved afrejse. Da klager skulle afrejse fik klager dog ikke – som lovet – en kompensation.

5. Da klager og dennes bekendte spiste i restauranten var der pletter på dugen og indklagede havde ikke tonicvand, således at der – som ønsket af klager og dennes selskab – kunne bestilles en Gin Tonic.

Klager har vedlagt billeder af gulvtæppet og bademåtten.

Klager har i øvrigt oplyst, at ved afrejse var der problemer med betalingsterminalen. Klagers betaling gik således ikke igennem ved første forsøg og klager bad, inden klager på ny forsøgte at gennemføre betalingen, derfor indklagede om tjekke, at det første besøg på betaling ikke var gået igennem. Ved andet forsøg gik betalingen igennem.

Den 12. juli 2024 skrev klager en e-mail til indklagede, hvori klager redegjorde for de forskellige klagepunkter, som klager havde vedrørende opholdet.

Indklagedes direktør svarede klager herpå og anførte, at indklagede ville vende episoden med hotelchefen, som først kom tilbage senere den pågældende uge. Indklagede anførte samtidigt, at der var 2 sider af historien, og anførte i tilknytning hertil, at klager skule have forsøgt at snyde med betalingen.

Klager svarede herpå og bestred, at klager skulle have forsøgt at snyde med betalingen, men henviste til de problemer, der havde været med betalingsterminalen.

Indklagede svarede herpå og anførte, at indklagede ikke brød sig om klagers tone samt at indklagede ikke agtede at betale klager penge tilbage for opholdet, idet indklagede ikke var/er enig i klagers "beskyldninger".

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager har anført, at klager ønsker 1.449 kr. tilbagebetalt, hvilket svarer til prisen for den ene af de 2 overnatninger.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til det i sagsfremstillingen anførte samt til de af klager vedlagt billeder.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til nævnet har klager anført følgende.

Ad. pkt. 1-3

Det er ifølge klager ikke korrekt, at klager fik tilbudt et andet værelse, hvilket i øvrigt undrede klager.

Der var tale om et "Superior" værelse, hvilket klagers rejseledsager også havde på værelse 321 og gulvtæppet hos klagers rejseledsager var præcist lige så snavset og uappetitligt som på klagers værelse. Da klager første gang reklamerede over det ekstremt snavsede gulvtæppe, virkede indklagedes hotelchef overrasket og oplyste, at hun ville bede rengøringspersonalet om at rengøre det. Klager viste herefter hotelchefen de fotos, som klager havde taget og sammen med de andre mangler, tilbød hotelchefen ifølge klager en kompensation, uden at klager havde bedt om det.

Ad. pkt. 4

Klager oplyser at det ikke er korrekt, at klager havde ophængt et "Vil ikke forstyrres"-skilt op. Klager undrer sig i øvrigt over, at dette først anføres af indklagede på nuværende tidspunkt.

Det var af ren og skær venlighed at klager selv tilbød at hente rene håndklæder i receptionen.

Ifølge klager bad klager ikke selv – som anført af indklagede – om modtage en kompensation.

Det kom for klager som en overraskelse ved afrejsen, at indklagedes hotelchef trak sit tilsagn om kompensation tilbage. Ifølge klager forsøgte klager ikke at undgå betaling og dette kan klagers rejseledsager bekræfte. Denne kan ifølge klager også bekræfte, at hotelchefen oplyste, at hun ikke kunne holde sit løfte fra dagen i forvejen, og at klager måtte skrive til direktøren. Klager gjorde i den forbindelse opmærksom på, at det efter klagers opfattelse var uacceptabelt først at komme med et tilbud, som klager i øvrigt ikke havde bedt om, for så derefter ikke at leve op til det.

Der var ifølge klager ikke på noget tidspunkt andre gæster som overhørte samtalerne med hotelchefen.

Det af indklagede anførte om, at indklagede ikke på noget tidspunkt har lovet kompensation er ifølge klager ikke korrekt, og klagers medrejsende kan bevidne dette.

Ad. pkt. 5

Klagers medrejsende kan bevidne at indklagede oplyste, at de var løbet tør for tonic-vand.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på hel eller delvis tilbagebetaling af opholdet.

Indklagedes bemærkninger:

Ad. pkt. 1-3.

Klager blev ved 1. henvendelse til receptionen straks tilbudt indlogering på et andet værelse, hvilket blev konkret afslået, da han havde pakket sin bagage ud og hængt sit tøj i klædeskabet.

Ad pkt. 4

Klager havde hængt "Vil ikke forstyrres skilt" frem, hvorfor indklagedes housekeeping ikke gik ind på værelset. Klager henvendte sig herefter i receptionen og indklagede tilbød straks at lægge rene håndklæder m.v. på værelset, hvilket blev afslået, da klager selv ønskede at afhente disse på et senere tidspunkt, hvilket klager gjorde.

For så vidt angår det af receptionen lovede – som anført af klager – så beklagede receptionen naturligvis de oplevelser, som klager havde haft og forsøgte også ad flere omgange at imødekomme klager som anført ovenfor, da der var tale om forhold, som kunne rettes op på straks, da indklagede blev gjort opmærksomme herpå.

Klager afslå indklagedes løsningsforslag og tilkendegav, at der skulle ske en kompensation og klager blev på den baggrund oplyst om, at i givet fald klager ønskede dette, så skulle klager rette henvendelse pr. mail til hotellets direktør efterfølgende.

Receptionen har ifølge indklagede ikke på noget tidspunkt givet tilsagn om økonomisk kompensation, men oplyste ifølge indklagede på en imødekommende og saglig måde klager om, at økonomisk kompensation kun kan forekomme ved henvendelse til hotellets direktør.

Indklagede har i øvrigt oplyst, at indklagedes hotelchef var på vagt denne weekend, fra klagers ankomst til afrejse. Indklagedes hotelchef har mere end 30 års erfaring med gæsteservice og værtskab fra hotel- og conferencebranchen.

Ad. pkt. 5

Indklagede har anført, at duge skiftes dagligt og løbende, hvis der er yderligere behov herfor. Det af klager anførte om manglende tonicvand beroede på en misforståelse, da klager udtrykkeligt bad om Mirinda-vand, hvorefter indklagede fejlagtigt leverede en appelsinudgave i stedet for en Lemonudgave, hvilket indklagede ifølge indklagede udbedrede straks.

Med hensyn til de af klager anførte problemer med indklagedes betalingsterminal har indklagede anført, at betalingsterminalen ikke registrerede klagers hastige korttransaktion og receptionen lavede kasseafslutning som dokumentation til klager om, at der ikke var trukket betaling for opholdet.

Det var ikke umiddelbart tilstrækkelig dokumentation for klager, hvorfor der foregik yderligere drøftelser omkring klagers oplevelser af opholdet, men ved 2. forsøg på betalingsterminalen gik transaktionen igennem og regningen blev betalt.

Efter klagers afrejse drøftede receptionen og øvrige medarbejdere gæstens generelle meget ubehagelige adfærd gennem hele weekenden til gene for såvel øvrige gæster som medarbejdere og stor tilbage med oplevelsen af, om gæsten mon også forsøgte at undgå betalingen for opholdet.

Derfor blev hotellets direktør mandag den 8. august 2024 orienteret forløbet med klager og blev oplyst om, at han (direktøren) måtte forvente at modtage en henvendelse fra klager.

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 en række forhold, som alle bestrides af indklagede.

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

Afgørelse af 28. oktober 2024