Ankenævnets Journal nr.: 2025-0075 - Uhygiejnisk hotelværelse

Sagsfremstilling:
Klager har af flere omgange boet på indklagedes hotel. Første gang i oktober 2021, 2. gang i oktober 2022, 3 gang i april 2023 og senest i oktober 2024.

Efter klagers ophold hos indklagede i april 2023 – hvor klager boede på indklagedes værelse 412 - klagede klager den 10. april 2023 til indklagede over manglede rengøring på værelsets toilet.

Klager pegede bl.a. på, at der på værelsets toilet (på kummen foran) sad et klistermærke, påsat af producenten, hvor der ifølge klager samlede sig snav, urinrester mv. Derudover anførte klager, at en luft-udsugning var belagt med meget støv.

I et svar af den 11. april 2024 til klager svarede hotellets daværende direktør, at han beklagede klagers oplevelse og erkendte, at der var mangler ved rengøringen. Indklagede valgte herefter at refundere klager prisen for dennes ophold.

Klager bestilte i oktober 2024 på ny et ophold hos indklagede til 3 personer og en hund. Klager bad ved denne lejlighed ifølge det af indklagede oplyste specifikt om værelse 412, selvom dette værelse ifølge indklagede ikke var/er egnet til den ekstra opredning, som klager skulle have, da der var tale om 3 overnattende gæster. Opholdet var fra den 15. oktober til den 17. oktober 2024 og kostede 1.767 kr. pr. nat

Efter opholdet rettede klager på ny henvendelse til hotellet og klagede over rengøringen på værelset. Klager vedhæftede sin klage et billede af det pågældende klistermærke på værelsets toiletkumme, som klager året før havde klaget over var uhygiejnisk. Klager klagede videre over, at klager den 15. oktober 2024 var blevet kontaktet af hotellet for angiveligt at validere, at klager var et selskab på 3 samt en hund. Endelig klagede klager over, at indklagedes spa i perioden uge 40 til uge 45 var under ombygning. Det fremgår ikke, hvorvidt klager var oplyst herom på forhånd, eller om lukningen var fuldstændig eller kun delvis.

Klager bad på denne baggrund om, at indklagede tog sit ansvar ”seriøst” og tilbød klager fuld refusion på opholdet samt at indklagede – på et senere tidspunkt – omkostningsfrit tilbød klager et ophold med 4 dages overnatning med fri adgang til indklagedes spa.

Indklagede svarede den 31. oktober 2024, at indklagede fremadrettet ikke ser sig i stand til at byde klager velkommen på indklagedes hotel. Indklagede anførte her, at indklagede flere gange i god tro havde budt klager velkommen, men at det ved hvert af klagers ophold havde vist sig vanskeligt at imødekomme klagers krav. Indklagede anførte videre, at indklagede som udgangspunkt ikke yder kompensation for forhold, som en gæst ikke har gjort opmærksom på under selve opholdet. Indklagede har herved henvist til indklagedes betingelser.

Endelig anførte indklagede, at en tidligere blacklistning [på en navngiven person] fortsat var gældende, men at indklagede 2 gange på trods heraf havde imødekommet reservationer fra denne, men begge gange med udfordringer. Indklagede anførte slutteligt, at enhver fremtidig ville blive annulleret, også selvom den ikke oprettes i klagers navn.

Klager svarede den 17. november 2024 og gjorde indsigelse mod blacklistningen fra indklagedes hotel, idet klager - under henvisning til ”GDPR” anførte, at sådan blacklistning ikke er tilladt. Klager

anmodede videre om, at indklagede fjernede alle ”ulovlige registreringer” om klager. Endelig fastholdt klager sit krav om, at få tilbagebetalt de 2 overnatning i oktober 2024.

Klager fik ikke noget svar fra indklagede, men blot en mail om, at klagers meddelelse var blokeret.

Klager indgav herefter den 29. januar 2025 en klage til Ankenævnet.

I klagen har klager henvist til den påståede utilstrækkelige rengøring, særligt for så vidt angår det tidligere nævnte klistermærke, som også under klagers ophold i oktober 2024 sad på kummen på toilettet i klagers værelse (værelse 412).

Klager har også anført, at klager mener, at klager er blevet uberettiget bortvist/blacklistet fra hotellet samt at indklagede efter klagers opfattelse (citat): ”….. omgår reglerne for GDPR og sender information om regler opdateret december 2024, altså efter opholdets afholdelse.”

Klager har på den baggrund påstået en tilbagebetaling for opholdet i okt. 2024 samt en ikke nærmere defineret eller prissat erstatning.

Klager har sammen med klagen vedlagt en længere redegørelse med overskriften ”Væsentlige særpræg”, hvori hans klage og synspunkter nærmere uddybes. Denne redegørelse vurderes at være for omfattende at gengive i sagsfremstilling, men redegørelsen er vedlagt til nævnets behandling af sagen.

Klagers krav:
Klager ønsker betalingen for overnatningerne fra den 15. til den 17 oktober 2024 refunderet samt en ikke nærmere defineret erstatning som kompensation for, at han er blacklistet fra at anvende indklagedes hotel.

Klagers bemærkninger:
Der henvises til sagsfremstillingen ovenfor, herunder til den ovennævnte redegørelse fra klager.

Klager har anført, at det, jf. indklagedes bemærkninger herom, ikke er korrekt, at klager bevidst har bedt om værelse 412. Det er klagers opfattelse, at klager har fået dette værelse, primært fordi klager havde hund med.

Klager har i sine bemærkninger overfor nævnet også påtalt klagers blacklistning fra anvendelse af indklagedes hotel, samt fastholdt, at toilettet pga. det pågældende klistermærke var uhygiejnisk.

Klagers indlæg til Ankenævnet er lange, og en fuldstændig gengivelse heraf vil være for omfattende. Der henvises for en yderligere uddybning af klagers synspunkter til klagers bemærkninger til ankenævnet dateret hhv. d. 16. februar 2025 og den. 9. marts 2025

Indklagedes krav:
Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering eller erstatning.

Indklagedes bemærkninger:

Klager bad specifikt bedt om værelse 412 til opholdet, selv om værelset egentlig ikke er egnet til den ekstra opredning, som klageren havde booket. Klageren har anført, at han har været utilfreds med værelsets rengøring, mere specifikt et klistermærke, som er placeret yderst på toilettet, og som klageren har lagt mærke til ved sit tidligere besøg på hotellet.

Det følger af indklagedes generelle betingelser, at receptionen skal kontaktes ved klager over ophold, og at dette skal ske hurtigst muligt og inden afrejse, således, at indklagede har mulighed for at udbedre eventuelle mangler under opholdet (indklagedes generelle betingelser er vedlagt som bilag). Klager valgte dog ikke at kontakte receptionen under opholdet, ligesom klageren under sit ophold kun har givet udtryk for, at opholdet svarede til klagerens forventninger. Dette på trods af, at flere af indklagedes medarbejdere løbende henvendte sig til klageren for at sikre, at besøget blev en positiv oplevelse, da tidligere ophold netop har været forbundet med klager.

Indklagede har henvist til, at der i indklagedes bekræftelser henvises til indklagedes betingelser på indklagedes hjemmeside. Linket er anført i flere af de bekræftelser som klager har vedhæftet sagen

Klageren valgte, på trods af reglen om, at der skal klages på stedet, skriftligt at indgive klage efter opholdet. Dette skete først 11 dage efter at ophold var afsluttet. Alene af denne grund har indklagede ret til at afvise at imødekomme klagen.

Det er korrekt, at klager tidligere har været gæst på indklagedes hotel, og ved disse ophold specifikt har anmodet om værelse 412, ligesom det også er korrekt, at indklagede tidligere har valgt at refundere det betalte beløb efter ophold til klager.

Indklagede understreger, at indklagede ikke ved refundering til klager har anerkendt mangler ved værelse 412 eller rengøring af værelset. Indklagede har alene af kommercielle årsager valgt at kompensere klager i dette specifikke tilfælde.

For så vidt angår rengøringsstandarden hos indklagede har indklagede oplyst, at hotellet rengøres dagligt, og disse rengøringsrutiner naturligvis også inkluderer toiletterne på hotellets værelser. Samtlige rengøringsrutiner var overholdt under klagerens ophold, men indklagede benyttede sig dog under opholdet benyttet af "ikke forstyrre"-skiltet, hvilket satte visse begrænsninger for rengøringen på værelse 412 i tidsrummet for opholdet.

Indklagede afviser generelt, at et enkelt klistermærke på ydersiden helt nederst af et toilet vil kunne udgøre en mangel ved rengøringen på værelse 412.

Indklagede bemærker videre, at klager ikke har haft andre bemærkninger til sit ophold og alene ønsker det betalte beløb refunderet helt eller delvist grundet et bestemt klistermærke på toilettet.

Dette forhold kan efter indklagedes vurdering på ingen måde begrunde en refusion af det beløb, der er betalt for opholdet, og indklagede vurderer generelt, at økonomisk kompensation under de angivne omstændigheder må anses for at være ude af proportioner, uanset om kompensationen skulle udgøre fuld eller delvis tilbagebetaling.

På den baggrund har indklagede også afvist tilbagebetalingen over for klageren.

Indklagede bemærker desuden, at klagerens forudgående kendskab til værelse 412, herunder særligt klistermærket på toilettet grundet tidligere besøg, bevidner, at klageren har usædvanligt meget fokus på at finde eventuelle mangler ved sit hotelophold med efterfølgende tilbagebetalingskrav for øje. Klagers valg af værelse og specifikke ønske om at overnatte på det

pågældende værelse, uanset at dette ikke var egnet til det bookede ophold, synes også at indikere, at klager bevidst spekulerer i at modtage økonomisk kompensation for en påstået mangel.

Indklagede ønsker naturligvis, at indklagedes gæster har en god oplevelse hos indklagede, også i klagers tilfælde, men indklagede finder, at klager under de givne omstændigheder ikke har krav på økonomisk kompensation og derfor heller ikke skal have medhold i den fremsatte klage.

Indklagede har for så vidt angår det omstridte klistermærke anført, at såfremt Ankenævnet måtte anse dette for en mangel er det indklagedes opfattelse, at dette udgør en bagatelagtig mangelset i lyset af. at der var tale om et ophold med 2 overnatninger, hvor alle væsentlige ydelser blev leveret i overensstemmelse med aftalen.

Nævnets bemærkninger:
Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder ikke, at klager med fremsendelse af de pågældende billeder har dokumenteret, at der var sådanne mangler ved klagers ophold, at klager har krav på afslag eller anden form for kompensation fra indklagede.

Ankenævnet har herved også lagt vægt på, at klager ikke under opholdet klagede over de af klager anførte forhold, Klage blev således først indgivet efter, at klager havde forladt indklagedes hotel, hvorved indklagede var afskåret fra at afhjælpe de påståede mangler.

Klager har endvidere gjort gældende, at indklagede har omgået GDPR-reglerne.

Det fremgår af § 2 i Ankenævnets vedtægter, at nævnet behandler klager over tjenesteydelser, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker og vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser.

Ankenævnet tager herefter ikke stilling til spørgsmålet om indklagedes overholdelse af GDPR-reglerne.

Afgørelse af 3. april 2025