

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0004 - Mangler ved hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager boede fra den 21. nov. 2018 til den 24. nov. 2018 hos indklagede, som drev et hotel. Klager betalte kr. 531,67,- pr. overnatning, i alt kr. 1.595,-. For et enkeltværelse.

Klager havde angiveligt valgt indklagedes hotel pga. de mange anmeldelser på internettet om indklagedes høje rengøringsstandard. Under opholdet var klager imidlertid ikke tilfreds med rengøringen af værelset.

Værelset var fint rengjort, da klager ankom, men blev ifølge klager ikke løbende rengjort.

- Håndklæder blev ikke skiftet på anden-dagen af opholdet. Klager klagede herover til receptionen, men fik at vide, at beskidte håndklæder skulle lægges på gulvet for at blive skiftet. Ifølge klager var klager ikke blevet informeret herom.
- Værelset blev ifølge klager ikke støvsuget og rengøring af badeværelset/toilet skete først i løbet af de følgende dage. Der blev ifølge klager heller ikke skiftet sengelinned.

Klager gjorde receptionen opmærksom på ovennævnte forhold den 22. nov. om aftenen og igen den 23. nov. om morgenen. Ifølge klager lovede receptionen, at klagers sengelinned ville blive skiftet og at værelse og badeværelse ville blive rengjort. Men da klager den 23. nov. om aftenen returnerede til sit værelse, var der, ifølge klager, ikke gjort rent eller skiftet linned.

Klager sendte efterfølgende en klage til direktøren for indklagede, som afviste klagerne og svarede, at normen for blivende gæster på indklagedes hotel var, at der foretages daglig "turndown" (lettere rengøring), og at der blev tilbudt rene håndklæder, hvis de brugte håndklæder var anbragt på gulvet, og der støvsugedes. Indklagedes direktør svarede videre, at værelser, hvor "Do not disturb"-skiltet var hængt ud, ikke blev rengjort. Direktøren anførte videre i svaret, at indklagedes rengøringspersonale kun var interesseret i, at foretage rengøring af værelser, da de var på akkord, og direktøren henviste til, at han var sikker på, at der blev foretaget "turndown"-rengøring.

Direktøren afsluttede svaret med at skrive, at klager havde haft højere forventninger, men at dette ikke kunne udløse et afslag. Direktøren tilbød dog klager en attraktiv pris i forbindelse med et evt. senere ophold

Klager var ikke tilfreds med dette svar og skrev på ny til indklagedes direktør, og fremlagde nogle billeder af den, ifølge klager, mangelfulde rengøring. Disse billeder var også vedlagt som bilag til Ankenævnet. Indklagedes direktør svarede ikke herpå, og klager sendte herefter den 13. dec. 2019 en rykker for et svar. Herefter indgav klager den 21. dec. 2018 klage til Ankenævnet

Klagers bemærkninger:

Klager anførte, at en forventning om almindelige "basic" rengøring ikke var at forvente for meget.

Klager valgte netop indklagedes hotel pga. gode anmeldelser fsva. rengøringen. Det var klagers opfattelse, at rengøring af værelset var en ret, som gæsten havde. Klager anførte, at prisen for værelset ikke var faldende over det antal dage gæsten opholdt sig hos indklagede, og at der derfor måtte forventes, at rengøringen for blivende gæster heller ikke var faldende henover opholdet.

Alternativt ville gæsten i så fald være nødsaget til at foretage 3 enkelt-bookinger for at opnå samme rengøringsstandard hver dag.

Klager havde forståelse for, at indklagede havde en rengøringspolitik, som for de fleste var fin, men når en gæst specifikt beder om skift af linned og håndklæder, så burde dette også ske.

Klager fandt det chokerende og uforskammet, at et hotel på denne måde ignorerede en kundes ønsker. Det var klagers opfattelse, at hvis indklagede havde behandlet klagen seriøst ville der kunne være fundet en løsning.

Denne attitude og ligegyldighed var efter klagers opfattelse uacceptabel, og noget som der burde tages hånd om. Efter klagers opfattelse burde der tildeles indklagede en "bøde" på min. kr.10.000,-

For så vidt angik de af indklagede anførte bemærkninger anførte klager, at det nævnte "Beskyt miljøet-mærke" ikke var opsat på klagers værelse. Klager fik kunne disse forhold forklaret mundtligt ved henvendelse i receptionen.

Yderligere anførte klager, at der ikke var sat noget "Do not disturb"-skilt på klagers dør. Rengøringspersonalet havde været på værelset, men tømte kun skraldespanden. Der blev ikke støvsuget eller rengjort badeværelse.

Klager betragtede ikke indklagedes tilbud om at finde en god pris, som et reelt tilbud om kompensation, men mere som et "forretningstilbud".

Klager fik ifølge klager ingen oplysninger om skiftning af sengelinned.

Klager havde ikke nærmere konkretiseret en kompensation.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde vedhæftet et billede af indklagedes "Beskyt miljøet"-politik som ifølge indklagede stod på alle badeværelsesspejle i alle samtlige hotelværelser hos indklagede, herunder også på klagers værelse.

Heraf fremgik det, at skift af håndklæder skete ved at efterlade dem på gulvet.

Alle in house-værelser fik hver dag (i dagtimerne) foretaget let rengøring (turndown service) herunder støvsugning, skift af håndklæder, som lå på gulvet. Skift af sengelinned foretages kun hver 4. dag. Denne besked blev også givet i indklagedes reception.

Indklagede oplyste, at der ikke blev foretaget turndown service på værelser med Do Not Disturb-skilt på.

Indklagede førte ikke en log over værelser med Do Not Disturb-skilt på, men ifølge indklagede var et Do Not Disturb-skilt på døren den eneste logiske årsag til den manglende rengøring. Indklagedes rengøringssselskab arbejder på akkord og havde ikke interesse i at undlade rengøring i værelser.

Indklagedes direktør forhørte sig ved modtagelse af klagen den 3. december hos indklagedes housekeeping-afdeling omkring eventuelle årsager til, at der ikke var udført turndown service på det pågældende værelse. Ifølge indklagedes housekeeping-afdeling blev der ikke foretaget turndown på det pågældende værelse, hvilket var begrænset til værelser med Do Not Disturb.

Indklagede henviste til, at dette fremgik af indklagedes svar til klager, som klager imidlertid ikke accepterede, hvorfor indklagede modtog samme klage igen d. 3. og den 13. december. Indklagede svarede ikke herpå.

Da indklagede havde boet hos indklagede og selv valgte at komme igen, virkede det, efter indklagedes opfattelse, besynderligt at indklagede havde modtaget dette krav. Indklagede havde derfor tilbudt at kompensere ved fremtidige ophold, dette havde klager ikke svaret på endnu.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på compensation.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Efter de fremkomne oplysninger om den daglige rengøring hos indklagede og indklagedes rengøringskutymen i øvrigt, fandt Ankenævnet, at rengøringsstandarden hos indklagede måtte vurderes til at være normal for et hotel af den pågældende klasse og standard.

Ankenævnet fandt på denne baggrund, at det ikke kunne lægges til grund, at rengøringen hos indklagede var mangelfuld under klagers ophold.

Afgørelse af 26. februar 2019