

Ankenævnets journalnummer: 2014-0572 - Klage over bortvisning fra casino og hotel.

Klager opholdt sig den 18. april 2014 på indklagedes hotel og casino. I forbindelse med, at klager spillede på indklagedes casino, blev klager af sikkerhedsvagterne bedt om at gå op på sit værelse, da det var personalets opfattelse, at klager var synligt beruset.

Klager anførte i sin klage i den forbindelse, at indklagede ikke var bleg for at servere klager alkohol, og at klager i øvrigt var ved godt held. Klager havde således anført, at baren 10 minutter forinden bortvisningen havde serveret alkohol for klager.

Klager forlod i overensstemmelse med personalets anmodning casinoet og gik op på sit hotelværelse. Klager gik imidlertid tilbage til casinoet for at bede om en forklaring på bortvisningen. Klager bad i den forbindelse om at få lov til at kontakte sine venner, som stadig opholdt sig i casinoet.

Dette blev imidlertid afslået, og klager blev i stedet bortvist fra hotellet. Klager bad om at få udleveret klagers nøgler og penge, som lå hotellets safetybox på værelset. Klager har i øvrigt oplyst, at han havde for ca. kr. 21.000,00 jetoner i casinoet, som han aldrig fik med sig.

Klager har forklaret, at da han vendte tilbage til casinoet stod der tre sikkerhedsvagter, som bortviste ham fra hotellet, da klager igen forsøgte at komme ind. Det er klagers opfattelse, at sikkerhedsvagterne burde have kontaktet politiet, hvis ikke klager "måtte det ene eller det andet".

Sikkerhedsvagterne fulgte klager ud fra casinoet og ud i hotellets lobby, hvor der ikke befandt sig andre gæster. (bilag 3)

Vagterne anførte over for klager, at der tidligere havde været problemer med klager på casinoet.

Klager har anført, at han var ubekendt med, hvilke problemer der mentes. Klager var kommet på hotellet igennem mange år, og erindrede ikke, at der nogensinde skulle have været problemer.

Da klager var blevet ført ud i hotellets lobby sagde klager til én af sikkerhedsvagterne, som stod overfor klager på hans højre side, at vagterne virkede truende på ham. Klager spurgte vagterne, om de ikke ville lade være med at stå så tæt på ham. Klager har forklaret, at han samtidig blev nødt til at række blidt ud efter vagtens venstre arm for at få en tålelig afstand. Herefter blev klager lagt ned på gulvet af vagterne. Klager har forklaret, at en af vagterne gik til angreb på ham, og at klagers briller i den forbindelse blev beskadiget.

Sikkerhedsvagter pakkede derefter klagers private ting fra hotelværelset i klagers kuffer. Klager har anført, at hans kamera blev revet fra ham, og at han senere fandt sine iturevne briller i bunden af hans kamerataske, og at kameraet i øvrigt var lagt ovenpå den øvrige bagage med ubeskyttet linse. Klager tog en taxa hjem fra hotellet, men da klager kom hjem, kunne han imidlertid ikke finde sine nøgler, da han ikke selv har forestået pakningen af sin kuffert. Klager kontaktede derfor en låsesmed, så klager kunne komme ind i sit hjem. Klager henvendte sig efterfølgende til politiet, som oprettede hændelsesrapport.

Klager anmodede ved brev af 19. april 2014 indklagede om at få udleveret klagers nøgler, spejlreflekskamera, jetoner og penge. Klager har efterfølgende fået tilbageleveret sine ejendele.

Indklagede besvarede klagers mail den 25. april 2014. Af indklagedes svar fremgik det, at indklagede beklagede, at klagers ophold ikke levede op til klagers forventninger.

Indklagende anførte desuden at klagers opførelse ikke kunne accepteres, og at klager derfor fremover ikke var velkommen hos indklagede for fremtiden.

Klager havde opfordret indklagede til at fremlægge videooptagelser fra hotellets lobby. Indklagede havde imidlertid afvist at fremlægge disse af sikkerhedshensyn.

Klager fremsatte krav om at få ophævet eksklusionen fra hotellet, idet klager ofte havde møder på hotellet, og at det vil få økonomisk betydning for klager, hvis han ikke deltog i disse møder.

Klager ønskede penge for opholdet helt eller delvist tilbage.

Klager ønskede desuden en ikke nærmere specificeret erstatning.

Klagers ophold hos indklagede var forbundet med megen diskussion mellem indklagedes sikkerhedsvagter, personalet i receptionen og klager. Klager brugte i den forbindelse et meget upassende ordvalg, forskrækkede de øvrige gæster og fik personalet til at føle sig utrygge. Som resultat af klagers opførelse blev klager bortvist, og af den årsag var hotellets sikkerhedsvagter nødsaget til at pakke klagers kuffert. Indklagede havde forklaret, at dette blev gjort med sædvanlig omhu fra personalets side.

Klager havde i forbindelse med episoden sine briller i panden, og idet klager gjorde udfald mod en sikkerhedsvagt faldt klagers briller af. Indklagede var i besiddelse af en sikkerhedsrapport over hændelsesforløbet. Sikkerhedsrapporten var imidlertid fortrolig og ikke vedlagt indklagedes besvarelse.

Klager var blacklistet fra både hotel og casino pr. 24. april 2014.

Indklagede fastholdt, at klager skulle betale for sit værelse, idet klager havde reserveret værelset og indklagede havde holdt dette for indklagede.

Nævnet bemærker:

Ankenævnet afviste at behandle sagen.

Ankenævnet bemærkede, at det var hotellets ret at afvise/bortvise gæster, hvis dette skønnedes nødvendigt. En bortvisning gav som udgangspunkt ikke ret til at få tilbagebetalt opholdet.

Ankenævnet fandt, at der i denne sag var tale om så modstridende oplysninger fra sagens parter om sagens faktiske forhold, at sagen ikke egnede sig til behandling af et ankenævn.

Afgørelse af 25. august 2014