

# **Beschwerdeeinreichung über Gast Alhamsi Ahmed aus den Vereinigten Arabischen Emiraten über dessen Aufenthalt im Apartment Altaussee vom 17.07. bis 21.07.2018.**

## **Buchungsnummer: 1987637653 vom 09.07.2018**

Die Vorgeschichte begann schon bei Buchung: Der Gast hatte für 3 Personen gebucht, hat aber angegeben, dass 2 Erwachsene & 4 Kinder kommen. Ein Kind ist unter 3 Jahre alt und somit kostenfrei!

Dies hat dann Booking.com geregelt, da der Gast unbedingt kommen wollte. Die Buchung wurde auf 5 Personen erhöht und der Aufpreis von der Kreditkarte abgebucht.

Angekommen ist der Gast dann aber mit 2 Erwachsene und 5 Kindern! Das sind dann (abzgl. Des Kindes welches kostenfrei ist) 6 Personen, welche die Unterkunft nutzen und somit auch bezahlen müssen. Der erneute Aufpreis musste dann nochmals mit Booking.com hinterfragt werden, wo der Gast dann schlussendlich einwilligte, diesen auch zu bezahlen.

Beim Check-Out musste ich dann feststellen, dass der Gast das Apartment so verschmutzt hinterlassen hat, dass ich hiermit eine Nachverrechnung stellen muss:

- 1.) Wohnzimmer:  
Verschmutzt & verunreinigt mit Restmüll & Kirschkernen, welche im ganzen Haus zu finden waren (und das nicht nur ein paar, sondern mindestens 40-50 Stück, und sogar in den Spalt der Couch hinunter gestopft.
- 2.) Betten der Kinder:  
Waren derart mit Müll und Schmutz versaut, dass nicht nur die Bettwäsche einer Spezial-Reinigung unterzogen werden musste, sondern sogar bei 3 Betten der Matratzenschoner und bei einem Bett die Matratze chemisch gereinigt werden mussten!
- 3.) Kinder Spiel-Ecke:  
Sämtliche Spielsachen sind verschmutzt und kleben rund herum! Der Sitz war vollkommen mit etwas „Schleimartigen“ versaut! Die Kartons und Inlays der Spiele Sammlungen sind alle beschädigt oder zerrissen. Diverse Spielteile fehlen und mussten ersetzt werden.
- 4.) Bad & WC:  
Im Badezimmer war der komplette Boden überschwemmt. Es bedurfte 4 Badetücher, um die Nässe aufzusaugen, bevor sie schlimmeres anrichtete!  
Der Gully in der Dusche war verstopft, das Siphon beim Waschbecken war zu und musste repariert werden, Seifen- und Zahnpasta-Reste waren überall am Waschbecken (nicht nur oben, sondern auch an der Front und an der Seite) verteilt, und zwar NICHT nur vom normalen Gebrauch, sondern ohne Rücksicht auf Verluste verteilt und somit alles versaut!  
Im WC waren WC-Papierreste am Boden verteilt, welche zuvor nass gewesen sein mussten, dann ausgetrocknet sind und schwer zu entfernen waren. Im 2. WC im Obergeschoß waren einige Verunreinigungen & Müll wurde hinterlassen!
- 5.) Boden & Möbel:  
Generell war der Boden in der ganzen Wohnung dermaßen verunreinigt, dass er 3x gereinigt werden musste, um den Schmutz zu entfernen.

In jedem Eck waren Müllhinterlassenschaften zu finden.  
Das Mobiliar war mit Schmutzfingern, Essensresten und Müll übersät, und musste intensiv gereinigt werden.

6.) Küche & E-Herd:

Die Küchenzeile, Kühlschrank und speziell der E-Herd wurde dermaßen verschmutzt hinterlassen, sodass die Reinigung mehr als doppelt so lange wie im Normalfall gedauert hat. Am Ceranfeld war Eingebranntes sehr schwer zu entfernen!

7.) Haustüre:

An der Wohnungstür sind schwarze Streifen zu finden, welche sich gar nicht mehr entfernen lassen! Habe diverse Reinigungsmethoden probiert, jedoch ohne die Oberfläche zu zerkratzen, geht das nicht mehr ab!

8.) Staubsauger:

Der Gast wollte vermutlich noch Schadensbegrenzung betreiben und hat versucht mit dem Staubsauger zu reinigen, jedoch nur so lange, bis er vollkommen verstopft war und mühevoll wieder gesäubert werden musste! (drinnen zu finden waren unter anderem, Socken, Taschentücher, Holzstiele von diversen Eis, Papier und Plastikschnipsel, usw...)

9.) Müllstation:

Sogar die Müllstation war „neben den Mülleimern“ mit Essensresten verunreinigt und musste mit dem Gartenschlauch gesäubert werden. Und von Mülltrennung hat man in den VAE auch noch nichts gehört, denn alles war im Restmülleimer, welcher während ihrem 4-Tägigen Aufenthalt 3x geleert werden musste (normalerweise geht es sich 14 Tage lang aus, ohne einer Zwischenleerung)

10.) Aus dem Fenster geworfene Dinge (Großteils Taschentücher und PET-Flaschen) mussten rund ums Haus eingesammelt werden – sogar bis aufs Nachbar Grundstück waren Flaschen verteilt. (leider gibt es hierzu keine Beweisfotos)

Gibt es in Ihrem Land keinen Anstand oder gewisse Verhaltensregeln in der Gesellschaft???

Das muss doch nicht sein, eine Unterkunft so dermaßen verdreckt zu verlassen?

Ich habe dieses Haus mit meinen eigenen Händen, in 4-jähriger Eigenleistung und auch eigenen Geldmitteln gebaut, um es anständigen Menschen zu vermieten, welche sich benehmen können. Nicht aber solchen wie Ahmed Alhamsi, die glauben, sie können alles machen und hinter Ihnen wird sowieso alles weggeräumt. Wenn man in ein fremdes Land reist, dann sollte man sich an die Gepflogenheiten Vorort anpassen!

Aussage vom Gast beim Check-Out: Sie konnten nicht mehr alles reinigen, weil sie sich beeilen mussten, da sie ja ohnehin schon eine Stunde über den Check-Out-Termin waren.

Zuvor (um ca. 9:30 Uhr) habe ich gefragt, wann der Check-OUT sein wird, da er laut Richtlinien um spätestens 10:00 Uhr zu erfolgen hat)

Ich habe gebeten, sich zu beeilen, da die nächsten Gäste bereits nachmittags ab 15:00 Uhr ankommen. Diese mussten dann bis 16:30 Uhr warten, bis das Apartment gereinigt und repariert war!

### **Kostenaufstellung für die Nachverrechnung:**

1x Matratze chemisch reinigen (Pauschale)	20,00.-
3x Matratzenschoner chemisch reinigen lassen (á 9,50.-)	28,50.-
4x Bettwäsche Spezial Wäsche (2x Waschen!) (Pauschale)	20,00.-
3x Speile-Kartons beschädigt & Teile fehlen! (á 10.-) (1x Spielesammlung „200 Spiele“, 1x Kartenspiel „Kanaster“, 1x „Flinke Flosse“)	30,00.-
2 Std. Hausmeistertätigkeiten (á 30.-)	60,00.-
Mehraufwand Müllbeseitigung & diverse Reparaturen	
4 Std. Mehraufwand Reinigungspersonal (á 30.-)	120,00.-
Bleibende Schäden an der Haustüre (nicht bezahlbar!!!)	

**Summe: 278,50.- Ohne MwSt!**

Die Preise der Wäschereinigung sind lt. Kostenvoranschlag bei der Textil-Reinigungsfirma Mahherndl in Bad Ischl, sowie die Stundenpreise bei einer lokalen Reinigungsfirma (Cleaning-Solution) eingeholt worden, wobei der Stundensatz nur zu 50% gerechnet wurde, da meine Frau und ich alles selber gereinigt haben. Eine Reinigung dieses Apartment's dauert im „Normalfall“ 2,5 - 3 Stunden, nicht wie in diesem Fall 7 Stunden!

Die Bilder dazu sind in voller Größe (und als ZIP-Download) auf meiner Homepage zu finden:

<https://www.apartment-altaussee.at/fotos/Alhamsi>