

**Ankenævnets Journal nr.: 2019-0480 - Reservation af værelse**

**Sagsfremstilling:**

Klager skulle i ugen den 21. juli 2019 til den 27. juli 2019 deltage i den såkaldte Cykelturistuge, som i sommeren 2019 blev afholdt omkring Randers. Ugen arrangeres af Dansk Cyklistforbund, og af Dansk Cyklistforbundets hjemmeside fremgår følgende:

"I Cykelturistugen cykler vi hver dag ud på arrangerede ture og følger op med sociale arrangementer og foredrag. I år kommer du næppe på en cykeltur, hvor du ikke kommer til at opleve vand. Det kan være Danmarks eneste flod Gudenåen eller Randers Fjord, der netop er blevet naturpark. Går turen nordpå, vil du opleve Mariager Fjord, Fussing Sø eller Glenstrup Sø, der inviterer til en dukkert, når solen skinner.

Randers City Camp, Hedevej 9, 8920 Randers bliver vores base. Der er muligheder for at ligge i telt eller bo i campingvogn eller hytte. Er du til mere komfort, er der blot 900 m til [navn på indklagede], og nær centrum ligger Randers Vandrehjem."

Klager har en rygmarvsskade og bliver derfor lettere træt. Det var klagers vurdering, at klager ved at bo på indklagedes kro, som anbefalet af Dansk Cyklistforbund, let kunne køre i bil med andre fra gruppen fra kroen til arrangements/eventområdet.

På baggrund af ovenstående kontaktede klager den 26. sept. 2018 indklagede pr. e-mail og spurgte på prisen for et værelse i den ovennævnte periode. Klager anførte her, at klager pga. kronisk sygdom gerne ville have et værelse med eget bad og toilet, og at klager gerne ville have morgenmad kl. 07.00. Klager henviste til den af indklagede oplyste pris på kr. 895,- pr. overnatning og spurgte om, der var mulighed for at forhandle prisen, da der var tale om 6 overnatninger.

Samme dag svarede indklagede tilbage (citater):

" Kære Xxxxx

Der er booket til dig. Vi kan desværre ikke gøre det billigere, da det er en lille lejlighed. Jeg mangler kreditkortnr., udløbsmåned og år. Kan afbestilles op til 72 timer før."

Samme dag sendte klager til indklagede i en e-mail sit betalingskortnummer samt udløbsdato og år.

Den 14. juli 2019 skrev klager til indklagede og under henvisning til tidligere korrespondance oplyste klager, at han ankom hos indklagede søndag den 21. juli 2019.

Indklagede havde imidlertid ikke foretaget en reservation til klager og skrev den 15. juli 2019 til klager, at indklagede ikke havde modtaget klagers kortoplysninger, sådan som indklagede havde bedt om, og at der derfor ikke var foretaget en reservation.

En repræsentant for klager mødte på trods af denne besked op hos indklagede den 21. juli 2019.

Indklagede bistod herefter klager med at få et værelse på et hotel i Randers til en samlet pris på kr. 781,- pr nat inkl. morgenmad, dvs. billigere end hvis klager skulle have boet hos indklagede (kr. 895,- pr. nat inkl. morgenmad). Forskellen var på kr. 680,-.

Den 28. juli 2019, dvs. efter klagers ophold på hotellet i Randers, kontaktede klager indklagede og anførte, at klager, da denne ikke havde fået værelse hos indklagede havde haft en række udgifter til taxi fra hotellet inde i Randers ud til eventstedet for Cykelturistugen og tilbage til hotellet. Disse udgifter beløb sig til i alt kr. 1.452,-, som klager anførte, at indklagede burde dække, da det var indklagedes fejl, at klager havde måtte skifte til et hotel længere væk fra arrangementet, idet indklagede fejlagtigt ikke havde registreret klagers booking.

Indklagede svarede samme dag og beklagede, og henviste til, at værelset var blevet udlejet til anden side, da man ikke havde modtaget klagers betalingskortoplysninger. Indklagede skrev videre, at da indklagede havde booket værelset på hotellet inde i Randers havde klager fået videreført den rabat som indklagede havde opnået, og den besparelse (kr. 680,-), som klager havde opnået måtte efter indklagedes opfattelse dække nogle af klagers transportomkostninger.

Klager svarede dagen efter tilbage, at besparelsen reelt kun havde været kr. 80,- da klager havde tænkt sig selv at arrangere morgenmad, hvis han skulle have boet hos indklagede, dvs. at klager kun skulle have betalt kr. 4.770,- hos indklagede, mens der blev betalt kr. 4.690,- for hotellet i Randers, dvs. en besparelse på kr. 80,-. Klager var villig til at trække denne besparelse på kr. 80,- fra den af klager krævede dækning for taxakørsel på kr. 1.452,- således, at klager kun krævede kr. 1.372,- fra indklagede til dækning af taxaomkostninger.

Indklagede svarede samme dag tilbage, at indklagede beklagede den opståede situation, men at indklagede havde bistået klager med at få et andet sted at bo, selvom indklagede ikke var forpligtet hertil, da klager (ifølge indklagede) ikke havde foretaget en booking hos indklagede. Indklagede henviste videre til, at klager fik rabat på sit ophold, og indklagede anførte afslutningsvis, at indklagede ikke mente at have gjort noget forkert, eller at indklagede skyldte/skylder klager noget.

#### **Klagers bemærkninger:**

Klager er af den opfattelse, at der blev foretaget en reservation hos indklagede, idet klager den 28. sept. 2018, kl. 22.38 sendte en mail til indklagede med de kortoplysninger, som indklagede havde bedt om. Klager sendte oplysningerne til den samme email-adresse som han tidligere havde korresponderet med kroen på, og klager modtog ikke en e-mail, om at indklagede ikke skulle have modtaget mailen med kortoplysningerne. Klager finder derfor, at klager var i god tro om, at der var foretaget en reservation.

Det er derfor også – efter klagers opfattelse – indklagedes fejl, at indklagede ikke har fået registreret reservationen, hvorfor indklagede også er pligtig at erstatte klager den mer(transport)udgift, som klager havde ved at måtte bo på et hotel, der lå længere væk fra det arrangement, som klager skulle deltage i.

Klager finder, at det er ukorrekt, når indklagede har anført, at prisen hos indklagede var kr. 895,- pr. nat, idet klager skulle bo hos indklagede uden morgenmad, hvilket ville have kostet kr. 795,- pr. nat.

For så vidt angår indklagedes bemærkning om, at indklagede ikke var bekendt med, at klager skulle anvende taxi, så har klager anført, at klagers fysiske handicap fordrede taxi uanset hvad.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at klager havde bestilt et værelse hos indklagede pr e-mail, men ikke oplyst kredit(kort)oplysninger. Dem sendte klager senere, men indklagede modtog ifølge indklagede ikke

denne mail, hvorfor der aldrig blev foretaget en endelig reservation, og der blev således heller ikke sendt en reservationsbekræftelse til klager.

Ugen før klagers forventede ankomst, kontaktede klager indklagede pr. e-mail og fik oplyst, at indklagede ikke havde en reservation i klagers navn.

Klager fik i denne forbindelse oplyst, at dette skyldes de manglende kortoplysninger, og at klager derfor heller ikke havde fået en bekræftelse på reservationen.

En repræsentant for klager mødte trods dette op på kroen på dagen og indklagede fandt et andet værelse til klager, hvor indklagedes rabat blev overført 100 pct. til klager.

Hos indklagede skulle klager betale 6 x 895,- inkl. morgenmad, i alt kr. 5.370,-. På det hotel i Randers, hvor klager endte med at bo betalte klager kr. 4.690,- inkl. morgenmad.

En besparelse for klageren på 680,-

Indklagede har anført, at indklagede ikke var bekendt med, at klager skulle benytte taxikørsel.

Taxikørsel fra indklagede til eventet, ville ikke kunne have givet en besparelse på mere end 680,-.

Indklagede har kun 6 værelser og er ikke bekendt med, at nogle af indklagedes gæster kunne have kørt klager til og fra eventet uden omkostning, som anført af klager. Indklagede har i den sammenhæng anført, at en taxa fra indklagedes kro til eventet ville have kostet det samme som fra hotellet i Randers og ud til eventet.

Indklagede undrer sig over denne klage, som forekommer indklagede fuldstændig absurd, da klager aldrig fik en bekræftelse på reservationen. Men, som klager selv skriver i en e-mail af den 1. aug. 2019 til Dansk Cyklistforbund, så skal tiden jo gå med noget.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet lægger til grund, at der *blev* foretaget en reservation hos indklagede. Det var således ikke klart for klager, at dennes betalingskortoplysninger ikke var modtaget hos indklagede, og da indklagede ikke rykkede herfor, måtte klager tro, at der var foretaget en booking hos indklagede.

Henset til, at klager foretog en reservation hos indklagede, og at indklagede på trods heraf ikke havde et værelse til klager, finder nævnet, at indklagede er erstatningspligtig for det eventuelle tab, som klager måtte have lidt herved.

Nævnet finder, at klager ikke har godtgjort, at klager – såfremt han havde boet hos indklagede – ville have kunnet køre med andre deltagere i Cykelturistugen, ligesom nævnet ikke finder det godtgjort, at klager har haft større udgifter til taxakørsel, end hvis klager havde boet hos indklagede.

Nævnet finder således, at klager ikke har dokumenteret et tab, og nævnet giver på denne baggrund ikke klager medhold.