Ankenævnets Journal nr.: 2025-0571 - Reservation af hotelværelse

Sagsfremstilling:

Sagen vedrører klagers reservation af en hotelovernatning gennem indklagede og spørgsmålet om tilbagebetaling af en merudgift, som klager har afholdt som følge af, at der ved ankomst ikke forelå en reservation.

Det fremgår af sagen, at klager den 28. juli 2025 foretog en reservation gennem indklagede af én overnatning på et hotel i København med indtjekning den 25. august 2025 og udtjekning den 26. august 2025. Af den fremlagte dokumentation fremgår, at klager i forbindelse med reservationen betalte et beløb på 999,60 kr.

Klager mødte den 25. august 2025 op på hotellet. Ifølge klager kunne hotellet ved ankomsten ikke finde klagers reservation i systemet. Hotellet oplyste efter det oplyste, at der ikke var ledige værelser, og at hotellet ikke kunne hjælpe klager yderligere. Klager blev i den forbindelse henvist til at rette henvendelse til indklagede.

Det fremgår videre af sagen, at klager samme dag var nødsaget til at finde alternativ indkvartering og i den forbindelse købte en overnatning på et andet hotel i København til en pris på 1.600 kr.

Den 29. august 2025 rettede klager efter det oplyste henvendelse til indklagede med anmodning om tilbagebetaling. Ifølge klager oplyste indklagede, at bookingen var gået gennem en tredjepart, og at klager derfor skulle rette henvendelse til hotellet.

Klager indgav herefter klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager, som har oversendt sagen til behandling ved Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme. Sagen behandles som en klage mod indklagede, som er hjemmehørende i udlandet.

Klagers krav:

Indklagede skal betale 2.599,60 til klager.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at indklagede ikke har leveret det aftalte, og at indklagedes ydelse derfor lider af en væsentlig mangel, som berettiger køber at hæve handlen samt foretage erstatningskøb.

Indklagedes krav:

Indklagede har ikke svaret i sagen

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke svaret i sagen

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det fremgår af § 2, stk. 2, i ankenævnets vedtægter, at nævnet behandler klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark, idet en klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, dog kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet.

Henset til, at klager efter det oplyste er bosiddende i Danmark, og da det hotel, hvor klager havde reserveret et værelse, ligger i Danmark, finder nævnet, at sagen har større tilknytning til Danmark end til det land, hvor indklagede er etableret, og at klagen således kan behandles.

Indklagede har ikke svaret i sagen, og nævnet lægger det derfor som ubestridt til grund, at indklagede har opkrævet betaling for en ydelse, som ikke er leveret.

Det fremgår af sagen, at klager betalte 999,60 kr. til indklagede, samt 1.600 kr. til et erstatningskøb.

Klager er på det foreliggende grundlag berettiget til kompensation for sin mérudgift på 1.600 kr., idet nævnet ikke finder grundlag for at kompensere klager for dennes ulejlighed med at finde et nyt hotelværelse.

Afgørelse af 30. april 2026