Ankenævnets Journal nr.: 2025-0004 - Misvisende tilbud af julefrokost og hotelværelse

Sagsfremstilling:

Indklagede driver en større kro og udgiver årligt et blad/katalog "Magasinet", som indeholder en oversigt over det, der foregår på kroen i løbet af året, herunder en beskrivelse af de forskellige pakketilbud, som indklagede markedsfører i løbet af året. I dette blad/katalog var der bl.a. et tilbud på julefrokost med overnatning for julen 2025.

Tilbuddet indeholdt nogle priser på overnatning med julefrokost i enten et "standard dobbeltværelse", et "Mindre dobbeltværelse" eller et "Mini dobbeltværelse". Priserne varierede fra 1.498 kr. til 1.698 kr. afhængigt af, hvilken type værelse der var tale om, og afhængigt af, om opholdet var fra fredag til lørdag eller lørdag til søndag.

Den 20. november 2025 bookede klager online på indklagedes hjemmeside et ophold for 2 personer fra den 12. til den 13. december 2025, dvs. fra fredag til lørdag. Prisen i henhold til bekræftelsen var på 3.698 kr., dvs.1.848 kr. pr. person, og det fremgår af bekræftelsen, at opholdet er i "Bøgesuiten"

Da klager - efter opholdet - blev opmærksom på ovenstående tilbud, kontaktede klager indklagede og henviste til, at tilbuddet havde en pris på 1.498 – 1.698 kr. pr. person, mens klager havde betalt 1.848 kr. pr. person. Klager ønskede derfor at få refunderet 500 kr. som var differencen på den dyreste pris i tilbuddet og det, som klager havde betalt.

Det fremgår ikke, hvad indklagede konkret svarede klager, men det kan lægges til grund, at indklagede afslog at refundere det ønskede beløb til klager.

Herefter indgav klager klage til Ankenævnet med påstand om at få refunderet differencen mellem det af klager betalte og de priser, der var anført i ovennævnte tilbud om et julefrokostophold.

Klagers krav:

Klager ønsker at få refunderet 500 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at den annoncerede pris på 1.498–1.598 kr. pr. person efter sin ordlyd og præsentation måtte opfattes som dækkende for alle tilgængelige værelsestyper. Klageren har videre anført, at der ved onlinebookingen kun blev præsenteret ét muligt værelse, formentlig fordi alle andre værelser var udsolgt, og at klager derfor ikke havde reel mulighed for at vælge et billigere alternativ.

Klager har endvidere anført, at der hverken i annonceringen eller under booking-processen klart blev oplyst, at suiten var undtaget fra den annoncerede pris, eller at der gjaldt en væsentligt højere pris for denne værelsestype. Klager har bestridt relevansen af indklagedes fremlagte prisoversigter for 2026 og har gjort gældende, at disse ikke var tilgængelige for ham på bestillingstidspunktet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering af 500 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede kun har én suite, og derfor er den ikke nævnt i indklagedes magasin/katalog. Klager har selv været inde på indklagedes hjemmeside og bestilt en suite, hvilket også fremgår af den bekræftelse, der blev sendt til klager (vedhæftet af indklagede).

Indklagede har anført, at i indklagedes magasin/katalog, som der henvises til, står der udtrykkeligt at det er prisen pr. person på *dobbeltværelse*.

Når klager ikke kunne bestille et dobbeltværelse, så skyldes det, som også anført af klager, at der har været optaget på alle dobbeltværelser på de pågældende datoer.

Det er indklagedes opfattelse, at når man, som klager gjorde, bestiller og får bekræftet, at det er en suite, der er bestilt, så er det uforståeligt, at klager senere henviser til en pris på et dobbeltværelse, som klager har set i indklagedes magasin, Det er således to forskellige produkter.

Indklagede har anført, at det er ganske normalt, at man som hotel har en højere pris for et værelse med flere rum, lille terrasse og boblebad. Indklagede finder videre, at når man *har* accepteret en pris, og den er rigtig, så kan man ikke med rette klage over denne.

Indklagede har anført, at indklagede har et hav af produkter med priser pr. person på dobbeltværelser, og at det ikke er muligt for indklagede ved samtlige produkter at gøre opmærksom på at prisen ikke gælder indklagedes suite, som indklagede kun har én af.

Indklagede sender altid bekræftelse på bestillinger med pris, så der ikke kan opstå misforståelser.

Indklagede har til orientering for Ankenævnet vedlagt en kopi af indklagedes årsprogram for 2026.

Indklagede har anført, at det ikke er rigtigt, når klager påstår at prisen ikke er den klager blev præsenteret for. Indklagede har henvist til, at det netop af bekræftelsen fremgår, både at det er en suite og prisen, som klager har accepteret.

At klager på kroen, falder over indklagedes magasin, hvor prisen på dobbeltværelse er angivet, har efter indklagedes opfattelse ikke noget med sagen at gøre.

Når indklagede har fremsendt prislisten fra indklagedes årsprogram, så er det for at tilkendegive at der er forskel på prisen, afhængig af hvilket værelse man foretrækker.

Indklagede påpeger, at når man som hotel gerne vil tiltrække så mange gæster som muligt, finder indklagede det fornuftigt at oplyse prisen på de 44 dobbeltværelser, som indklagede har til rådighed til de tre priser, der er er opgivet.

Hvis man så vil bo bedre, så vil man, både hvis man ringer og hvis man bestiller på nettet, blive præsenteret for de her gældende priser, hvilket vil ske, hvis der ikke er flere af de 44 dobbeltværelser ledige.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager bookede og fik som aftalt en suite stillet til rådighed.

Det forhold, at klager efterfølgende konstaterede, at indklagede havde et andet og billigere tilbud om julefrokost med en overnatning i et almindeligt dobbeltværelse, kan ikke ændre på den mellem parterne indgåede aftale og giver således ikke klager ret til at få det bookede ophold til en billigere pris.

Afgørelse af 30. april 2026