

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0670 - Indklagedes annullation af værelser

Sagsfremstilling:

Klager bestilte på et ikke nærmere fastlagt tidspunkt inden den 1. oktober 2021 4 hotelværelser hos indklagede til overnatning mellem den 6. og den 7. august 2022.

Klager bookede værelserne på indklagedes egen hjemmeside. Prisen pr. værelse/overnatning var 449 kr.

Kort efter bookingen modtog klager imidlertid en annullering af bookingen fra indklagede. Klager kontaktede herefter indklagede og spurgte, hvorfor bookingen var aflyst. Klager fik her oplyst, at værelserne ikke kunne bookes til denne (billige) pris. Klager oplyste under samtalen med indklagede, at prisen fortsat var 499 kr. på indklagedes hjemmeside, og at klager således blot kunne gå ind og foretage en ny booking til samme pris. Indklagede anførte, at i så fald ville klagers nye booking også blive aflyst.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at klager bookede værelserne i god tro og via indklagedes egen hjemmeside, da klager er bevidst om, at indklagede – og andre hoteller – betaler ca. 15-18 pct. i kommission til booking-portalerne. Klager har anført, at indklagede ikke ville høre på klagers forklaring eller i det mindste give klager et bedre tilbud, som både klager og indklagede kunne være tilfredse med.

Klager finder, at når indklagede har lavet en fejl, så kunne indklagede i det mindste forsøge at løse det og ikke blot annullere klagers booking uden at kontakte klager først. Klager er videre af den opfattelse, at der er tale om "falsk" markedsføring, da priserne fortsat lå på indklagedes hjemmeside efter annulleringen af klagers booking.

Klager har i tilknytning til indklagedes bemærkninger til sagen anført, at indklagede ikke kontaktede klager forud for annulleringen, men at indklagede blot sendte en automatisk annullering, som klager kun opdagede ved et tilfælde, da denne annullering lå i klagers spam-filter.

Klagers krav:

Klager vil acceptere at betale 800 kr. pr. værelse/overnatning, selvom klager egentlig finder, at klager burde have værelserne til den udbudte pris på 449 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at da indklagede modtog klagers reservation, så indklagede straks, at der var noget galt.

Prisen var ifølge indklagede forkert. Klager bestilte 4 dobbeltværelser med morgenmad til 449 kr. per værelse. Prisen for et tilsvarende værelse uden morgenmad kostede samme dag 1.139 kr.

Derudover var der tale om "last minute"-reservation næsten et år før ankomst.

Indklagede annullerede således straks reservationen, da der, efter indklagedes bedste overbevisning, var tale om en åbenlys fejl, som enhver, efter indklagedes opfattelse, burde kunne

se. Prisen var således så åbenbart lav, at klager burde have indset, at den var "for god til at være sandt".

Da klager kontaktede indklagede, skrev indklagede, at der var sket en fejl, og at indklagede ville rette op på priserne.

Indklagede kunne imidlertid ikke rette fejlen med det samme, da fejlen var hos "Siteminder", og det tog således nogle timer før prisen var rettet.

Indklagede peger i øvrigt på, at klagers reservation var en "last minute"-reservation, som blev foretaget næsten et år før ankomst. Indklagede finder således, at det er åbenbart, at en reservation, som betegnes som "last minute" ikke kan gennemføres næsten et år før selve opholdet.

Ordet "force majeure" har efter indklagedes opfattelse aldrig haft en mere rammende betydning end i denne sag. Indklagede har yderligere anført, at klager ikke er velkommen på indklagedes hotel, hvorfor indklagede også valgte at ignorere klagers tilbud om at betale 800 kr. pr. overnatning.

For så vidt angår spørgsmålet om kontakt til klager, har indklagede anført, at indklagede ikke nåede at kontakte klager, inden klager selv – ca. halvanden time efter annulleringen - kontaktede indklagede.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager bør få medhold, da klager burde have indset at en pris på 449 kr. pr. overnatning var for lav til at reel.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle klagen.

Ankenævnet bemærker, at Nævnet behandler sager, hvor kravet kan opgøres økonomisk.

Ankenævnet har ikke mulighed for at tilpligte indklagede til at sælge et værelse til klager til den af klager anførte pris og/eller til at lade klager få adgang til indklagedes hotel mod dennes vilje. En afgørelse af denne karakter ville således heller ikke kunne tvangsfuldbyrdes f.eks. ved fogedens hjælp. Det bemærkes i tilknytning hertil, at indklagede har anført, at klager ikke vil være velkommen på indklagedes hotel.

Såfremt klagers krav skal ses som et ønske om erstatning svarende til differencen for 4 værelser mellem de 449 kr. pr. værelse og værelsets reelle pris den 6.-7. august 2022, vil dette efter nævnets opfattelse fordrer bevisførelse i form af bl.a. forklaringer, hvilket ikke kan ske for nævnet.

På baggrund af det anførte skønnes klagen uegnet til behandling ved nævnet.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Afgørelse af 7. december 2021