

Ankenævnets journal nr.: 2016-0634 - Klage over hotelbooking

Klager bestilte via internetbooking-portalen "Happyrooms.com" i maj 2016 et værelse hos indklagede i dagene den 28. juni 2016 til den 1. juli 2016.

Klager bestilte et "Standard Double Room (double bed)". Klager modtog en bekræftelse på denne booking, hvoraf bl.a. følgende tekst fremgik:

"NO REFUND IN CASE OF CANCELLATION. Triple room with private bathroom and kitchen. One double bed and two single beds. TV, radio. Kitchen with refrigerator, coffee machine, kettle and microwave".

Prisen var kr. 2.325,- for 3 nætter.

Da der var problemer med bestillingen, som følge af, at klager, ikke som ønsket kunne benytte sit Mastercard Debit som garanti for bestillingen, men i stedet måtte anvende sit VISA-Dankort, bad klager indklagede om at bekræfte bookingen, hvilket indklagede gjorde i en mail af den 17. maj 2016. Det fremgik blot af dette svar, at klagers booking var ok. Mailen indeholdt ikke nogen beskrivelse af det bookedede værelse, eller hvorigennem bookingen var foretaget.

Da klager ankom til indklagede, fik klager et værelse med to enkeltsenge, en håndvask, men ikke med eget toilet/badeværelse. Klager var henvist til at benytte et fælles toilet og badeværelse.

Klager protesterede herover, og anførte, at det af ordrebekræftelsen fremgik, at værelset skulle have eget bad og toilet.

Receptionisten hos indklagede oplyste imidlertid, at klager havde fået det, som man havde bestilt, nemlig et dobbeltværelse med delt bad og toilet, og at, hvis klager ønskede at få et værelse (reelt en lejlighed) med eget bad og toilet, ville dette koste klager yderligere 600 kr. pr. nat eller i alt kr. 1.800,-. Klager betalte under protest dette beløb.

Efter opholdet klagede klager til indklagede og stillede krav om tilbagebetaling af de kr. 1.800,-, hvilket indklagede afviste, idet indklagede fra bookingsiden "Laterooms" havde modtaget klagers booking, hvoraf fremgik, at klager havde bestilte et dobbeltværelse med delt bad og toilet.

Klager var af den opfattelse, at aftalen var indgået med indklagede, idet det var indklagede, som var sælgeren. Klager fandt, at det var indklagedes fejl, at markedsføringen af indklagedes værelser var fejlagtig.

Klager undrede sig i øvrigt over, at indklagede havde modtaget en bekræftelse på klagers booking fra bookingsiden "Laterooms.com", da klager ikke havde benyttet denne hjemmeside, men siden "Happyrooms.com".

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at indklagede ikke havde noget samarbejde med Happyrooms.com bemærkede klager, at i forbindelse med korrektionen af, hvilket betalingskort han skulle anvende, var det Happyrooms.com, som kontaktede klager og meddelte klager, at indklagede havde afvist at tage Mastercard Debit, hvilket indikerede, at der var en kontakt mellem indklagede og happyrooms.com.

Ved ankomsten til hotellet tog indklagede, ifølge klager, også telefonisk kontakt til Happyrooms.com. Indklagedes receptionist fandt således telefonnummeret i en ringmappe med forretningspapirer.

Klager anførte yderligere, at receptionisten ved indcheckningen ikke nævnte noget om, at klager skulle tage kontakt til Laterooms.com

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede fandt ikke, at indklagede var den rette indklagede, idet reservationen var foretaget gennem hjemmesiden "Happyrooms.com", som indklagede ikke havde nogen aftale med. Indklagede kunne ikke gøres ansvarlig for, at "Happyrooms.com" markedsførte værelsestyper, som indklagede ikke havde.

Indklagede anførte videre, at Happyrooms.com havde et samarbejde med Laterooms.com, som indklagede havde en aftale med, og indklagede kunne ikke forventes, at have et kendskab til alle de samarbejdspartnere, som Laterooms.com benyttede sig af, ligesom indklagede ikke kunne gøres ansvarlig for, at den værelsesinformation, som Laterooms.com videregav til Happyrooms.com var korrekt.

Beskrivelsen af indklagedes værelsestyper på bookingsiden Laterooms.com var således korrekt. Det var på den baggrund indklagedes opfattelse, at Happyrooms.com burde bære risikoen for, at de værelsesbeskrivelser, som man trak fra Laterooms.com ikke var korrekte.

Indklagede var videre af den opfattelse, at klager – hvis Ankenævnet behandlede klagen med indklagede som rette indklagede - ikke burde have medhold.

Indklagede havde til støtte herfor henvist til, at indklagede via Laterooms.com modtog klagers booking, og at dette af denne bekræftelse fremgik, at klager skulle have et dobbeltværelse med fælles bad og toilet. Indklagede havde slet ikke dobbeltværelser med eget bad og toilet. Klager fik ved ankomsten mulighed for at opgradere sit værelse til et værelse/lejlighed med eget bad og toilet, hvilket klager valgte.

Indklagede opfordrede i øvrigt klager til på tidspunktet for indcheckningen at tage kontakt til både Happyrooms og Laterooms for at klage, hvilket klager valgte ikke at gøre.

Indklagede tog ved indcheckningen kontakt til Laterooms.com omkring bookingen, og blev herefter ringet op af en medarbejder fra Happyrooms.com. Det var således ikke korrekt, når klager oplyste, at indklagede tog telefonisk kontakt til Happyrooms.com. Under receptionistens samtale med Happyrooms.com fik denne oplyst, at klager skulle tage kontakt til Happyrooms.com, hvilket receptionisten oplyste til klager.

Indklagede understreger, at indklagede ikke havde nogen aftale med Happyrooms.com, og indklagede kunne derfor heller ikke være ansvarlig for de forkerte oplysninger, som fremgik af Happyroom.coms hjemmeside.

Indklagede kunne heller ikke genkende klagers oplysning om, at klager under protest betalte de yderligere kr. 1.800,- for et værelse med eget toilet og bad.

Indklagede havde med sit svar vedlagt en oversigt over, hvilke værelsestyper, som indklagede havde. Heraf fremgik det, at indklagede ikke havde dobbeltværelser med eget bad og toilet.

Indklagede havde, i forlængelse af denne sag, taget kontakt til både Happyrooms.com og Laterooms.com og anmodet om, at de oplysninger, som fremgik af happyrooms.com korrigeredes.

Indklagede fremsatte følgende krav:

Principal: Indklagede var ikke rette indklagede.

Subsidiært: Klager skulle ikke have medhold.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Nævnet lagde efter det fremkomne til grund, at indklagede ikke havde haft noget samarbejde med den bookingportal, som klager havde anvendt, og at indklagede ikke aktivt havde bidraget med fejlagtige oplysninger om indklagedes værelsestyper.

Ankenævnet fandt herefter ikke, at indklagede bar ansvaret for, at klager bookede et værelse, som ikke var forsynet med de faciliteter, som klager havde forventet.

Afgørelse af 6. december 2016