

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0591 - Indlogering

Sagsfremstilling:

Klager og dennes familie kørte den 22. juli 2019 fra Tyskland til Danmark og bookede kort før midnat – via Booking.com - en overnatning hos indklagede, der drives som Bed & Breakfast, til samme nat (natten mellem den 22. og den 23. juli 2019).

Klager havde valgt indklagedes B&B (som benævnes kro) bl.a. ud fra, at det af oplysningerne hos Booking.com fremgik, at der hos indklagede var en "24 hours front desk", dvs. åben for modtagelse af gæster døgnet rundt.

Da klager og dennes familie ankom til indklagede ved 02.00-tiden den 23. juli 2019 var indklagede imidlertid lukket, og der var ikke personale på stedet. Ifølge klager gik klager rundt om bygningen for evt. at finde en nøgleboks eller kontaktoplysninger, hvilket der ifølge klager ikke var. Det eneste klager kunne finde, var et ophængt menukort. På det tidspunkt sov klagers kone og børn i bilen, og da klager efter godt 30 min. ikke fik kontakt til nogen hos indklagede, kørte klager videre og fandt overnatning på et hotel i nærheden.

Klager tog billeder af indklagedes bygning, som er vedlagt klagen.

Klager kontaktede efter sin hjemkomst – den 23. august 2019 - Booking.com og anførte, at der ikke, som det fremgik af Booking.com's oplysninger, var en "24 hours desk" hos indklagede, og klager ønskede at få refunderet betalingen, kr. 810, som var trukket fra klagers kort.

Booking.com svarede samme dag tilbage, at indklagede havde ret til at beholde betalingen pga. af indklagedes indcheckningspolitik, som ifølge Booking.com var fra kl. 12 til kl. 24, og klager ankom først kl. 02.00. Yderligere forsøgte klager ikke at tage kontakt til indklagede med henblik på sent check-in, og endelig anføres det af Booking.com, at der ifølge indklagede var opsat en nøgleboks på stedet, som indklagede kunne have instrueret i brugen af, hvis klager havde rettet henvendelse til indklagede.

Booking.com returnerede dog klager et beløb på kr. 185,-. Herudover henviste Booking.com klager til at kontakte indklagede.

Klager kontaktede herefter den 24. august 2019 indklagede og anførte, at da det ikke havde været muligt at checke ind hos indklagede, ønskede klager sin betaling retur.

Indklagede svarede samme dag tilbage, at alle andre kan finde ud af at kontakte indklagede telefonisk, og at det ikke var indklagedes problem, at klager havde valgt at overnattet et andet sted. Yderligere anførte indklagede, at der er opsat en nøgleboks på indklagedes bygning.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at det var en væsentlig forudsætning for bookingen af indklagede, at det på Booking.com's hjemmeside fremgik, at der en "24 hours desk", dvs. åben for indcheckning døgnet rundt.

Det fremgik ikke specifikt af hverken Booking.coms oplysninger eller af opslag på bygningen, at der skulle tages telefonisk kontakt til indklagede forud for indcheckning, og ifølge klager var der ikke opsat en nøgleboks eller i øvrigt på bygningen opsat oplysninger omkring indcheckning.

Også klagers kone afsøgte bygningen, men kunne heller ikke finde information omkring indcheckning. For så vidt indklagedes bemærkninger om, at klager skulle have ringet til indklagede, har klager anført, at der ikke var information om, at det ville være i orden at kontakte indklagede telefonisk på det sene tidspunkt, hvor klager ankom.

For så vidt angår indklagedes påstand om, at andre gæster ikke har haft problemer med indcheckning, har klager anført, at dette ikke kan efterprøves, og at det heller ikke fremgår, hvornår disse gæster typisk ankommer.

For så vidt angår indklagedes påstand om, at der hænger et telefonnummer 3 steder på bygningen, så er det muligt, at der gør det nu, men det gjorde der ikke, da klager ankom. Klager bemærker i den sammenhæng også, at oplysningen om "24 hours desk" efterfølgende er fjernet fra indklagedes oplysninger hos Booking.com.

Klager har anført, at der var et telefonnummer oplyst på den ophængte restaurantmenu, men restauranten var lukket, og det fremgik ikke, at det her oplyste nummer kunne anvendes til at kontakte indklagede med henblik på check-in.

Der burde ifølge klager have været opsat information omkring sen check-in ved indgangen til bygningen, men det var der ikke.

Det afgørende er dog, ifølge klager, at det af Booking.com's hjemmeside fremgik, at der var en "24 hours desk", og det var der ikke.

Klagers krav:

Klager ønsker refundering af den af klager betalte pris – kr. 810,- for værelset, dog fratrukket de kr.185,-, som klager har fået fra Booking.com, dvs. refundering af kr. 625,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede som regel er på stedet, og at man derfor kan komme ind døgnet rundt. På Booking.com gives der ikke mulighed for at forklare, at man skal ringe for at

checke ind efter et givet tidspunkt. Indklagede kan heller ikke på Booking.com oplyse, at man kan komme ind, selvom der ikke er personale til stede.

Klager har anført, at det ikke af de oplysninger, som klager havde fået, fremgik, at man kunne/skulle ringe ved sent check-in. Indklagede har anført, at det omvendt heller ikke var oplyst, at man ikke kunne/måtte ringe til indklagede.

Ifølge indklagede hænger indklagedes telefonnummer 3 steder på indklagedes bygning. Derudover har klager fået telefonnummeret på e-mail.

Indklagede har anført, at uanset om indklagede er på stedet eller ej, så er det muligt at komme ind for overnatning. Der hænger en nøgleboks med kode, som man får udleveret, hvis man kontakter indklagede.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering af betalingen for værelset.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

På den reservationsbekræftelse, som klager modtog i forbindelse med bookingen, fremgik et telefonnummer til indklagede. Det er Ankenævnets opfattelse, at klager via dette telefonnummer havde mulighed for at kontakte indklagede, da klager ankom til indklagede. Efter det oplyste skete dette ikke, og på den baggrund finder Ankenævnet, at klager ved ankomsten ikke gjorde, hvad der var muligt for at få kontakt til indklagede og dermed adgang til indkvartering.

Det er omtvistet, hvorvidt indklagedes kontaktoplysninger var oplyst ved indgangen til kroen, men ankenævnet finder generelt, at opsætning af sådanne oplysninger er hensigtsmæssig.

Henset til ovenstående, og da det af klager anførte om, at det på Booking.com's hjemmeside fremgik, at der var "24 hours desk", ikke kan føre til andet resultat, gives der ikke klager medhold.

Afgørelse af 28. april 2020