

Ankenævnets journal nr.: 2020-0457 - Omplacering pga. fejl ved instruks for indtjekning

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et værelse hos indklagede, som driver et vandrehjem, til en overnatning mellem den 26. og den 27. juni 2020. Prisen for overnatningen var kr. 565,-.

Klager fik forud for sin ankomst den 26. juni 2020 en e-mail, hvoraf det fremgik, at klager var tildelt værelse nr. 2, og såfremt klager ønskede at benytte selv-checkin, så skulle klager sende en e-mail herom til indklagede eller ringe til indklagede.

Angiveligt har klager ønsket at benytte denne mulighed for samme dag modtog klager en e-mail, hvoraf det fremgik, at klager ved ankomst kunne afhente nøglen til det bestilte værelse i en nøgleboks til venstre for indklagedes hoveddør ved at trykke en bestemt kode på nøgleboksen.

Da klager ankom til indklagede virkede den angivne kode ifølge det af klager oplyste ikke, og klager kontaktede derfor indklagede telefonisk.

Af den efterfølgende mailkorrespondance mellem parterne fremgår det, at klager, ifølge mail fra indklagede til klager, ringede den 26. juni kl. 18.12, og at indklagede – ifølge indklagedes oplysninger – var til stede ved vandrehjemmet kl. 18.16, hvor klager dog ikke var at finde.

Ifølge det af indklagede anførte forsøgte indklagede herefter at ringe til klager ad to omgange, dog uden at få fat på klager. Indklagede har videre i den efterfølgende mailkorrespondance anført, at indklagede herefter sendte en mail til klager om, hvilket værelse indklagede havde åbnet til klager (værelse 11) og at den kode, som klager havde fået oplyst, havde virket, da indklagede havde anvendt den.

Klager har forklaret, at klagen vedrører det forhold, at koden ikke virkede, hvorfor klager var nødt til at finde en anden overnatningsmulighed. Yderligere har klager anført, at klager heller ikke fik det værelse, som klager var blevet lovet, nemlig værelse 2. Klager har anført, at indklagede havde ladet værelse 11 stå ulåst, således at klager i stedet for værelse 2 kunne få dette værelse. Klager finder, at dette er uprofessionelt, og at det indebærer en sikkerhedsrisiko i forhold til corona-smitte, da indklagedes indehaver gik ind i værelset for at lægge nøglen inde i værelset.

Klager finder på den baggrund, at klager må have krav på at få sin betaling for værelset refunderet.

Klager har også kontaktet Danhostels hovedkontor, som i et svar af den 3. juli 2020 til klager afviste klagers krav om at få betalingen tilbage, idet det var anført, at indklagede var kommet til vandrehjemmet med henblik på at hjælpe klager men, at klager havde forladt stedet. Yderligere var det anført, at det på overnatningssteder er helt normalt at flytte gæster fra et værelse til et andet.

Klager indgav her efter en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen ovenfor.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til klagen har klager anført, at klager aldrig på noget tidspunkt fik noget at vide angående en autogeneret mail og ændringer på grund af covid 19-tider

På den baggrund fastholder klager, at der ikke blev leveret den rigtige ydelse på det rigtige tidspunkt. Det vil sige "levering" af det værelse (nr. 2), som stod i den mail, som klager havde modtaget, på det tidspunkt, hvor klager prøvede at hente nøglen med koden, som ifølge klager ikke virkede, måske fordi, der var nogen i vejen fra indklagedes side, som klager aldrig har fået noget at vide om. Det er efter klagers opfattelse uacceptabelt, uprofessionelt og forståeligt, at klager ikke fik det, der stod i mailen, og at indklagede derfor ikke har overholdt forbrugerloven.

Indklagede har yderligere anført, at der i mailen med koden aldrig stod noget om værelse nr. 11, og koden virkede alligevel heller ikke. Det er derfor klagers opfattelse, at det var uden betydning, om klager fik koden, da den ikke virkede alligevel. Oplysningen om værelse 11 fremgik først i en anden mail, hvor indklagede oplyste noget omkring overnatning i værelse 11 Adgang til kode og nøgleboks fik klager ifølge klager aldrig, da den aldrig virkede. Det er på den baggrund klagers antagelse, at indklagede måske lagde nøglen i værelset i stedet for i nøgleboksen.

Hvis indklagede ønskede at tage Covid 19-hensyn, finder klager, at indklagede ikke skulle have gået ind i værelset og ladet døren stå åben med nøglen i, Noget, som indklagede havde valgt at gøre, uden at spørge klager først. På grund af dette vidste klager ikke, hvem der havde været inde i værelset, hvorfor der kunne være en smitterisiko i forhold til covid-19.

Klager er åben for en delvis tilbagebetaling af det betalte beløb for overnatningen, hvilket klager finder rimeligt, da klager finder, at klager skal have kompensation for oplevelsen, og at, med en delvis kompensation også tages hensyn til indklagedes økonomi.

Klagers krav:

Klager ønsker hel eller delvis tilbagebetaling af det beløb, som klager betalte for overnatningen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede ikke kan imødekomme klagers ønske om at få refunderet klagers ophold, da indklagede finder, at indklagede har gjort alt, hvad indklagede kunne for, at klager kunne benytte værelset.

Indklagede har forklaret, at den første mail, som klager modtog, var en autogeneret mail, hvori værelsesnummeret var oplyst. Men I disse covid-19 -tider har indklagede valgt at bruge værelser skal stå over i 48 timer, før de udlejes igen, og derfor havde indklagede manuelt flyttet gæsten til et andet værelse. I den forbindelse sendte indklagede klager en mail, hvori indklagede oplyste koden til boksen, hvori klager kunne finde nøglen til værelse nr. 11, fremfor værelse nr. 2. Der er på ingen måde forskel på værelse nr. 2 eller værelse nr. 11. De har præcis samme standard og kvalitet.

Da klager ringede, var indklagede hos klager indenfor 5 minutter. Da indklagede ankom til receptionen, var klager ikke umiddelbart at finde. Indklagede brugte små 3 til 4 minutter på at gå og lede efter klager, da indklagede forventede, at klager var gået en tur rundt om huset.

Da indklagede ikke fandt klager på området, ringede indklagede til det af klager oplyste nummer.

Det er derfor korrekt, som anført af klager, at der gik 8 minutter fra gæsten ringede til indklagede angående nøgleboksen og til, at indklagede ringede tilbage til klager på det nummer, som klager ringede fra.

Indklagedes opkald blev imidlertid ikke besvaret. Indklagede finder, at tiden på de ifølge indklagede maks. 5 minutter, der gik fra klager ringede til indklagede, og til indklagede ankom til receptionsområdet var helt rimeligt, eftersom klager ankom udenfor indklagedes åbningstid. Indklagede valgte derfor, at sende klager en mail, hvori indklagede oplyste, at indklagede havde låst op ind til værelse nr. 11, og at indklagede havde lagt nøglen på bordet, således at klager havde mulighed for at tjekke ind.

For så vidt angår nøgleboksen, så virkede den, da indklagede ankom for at hjælpe klager. Indklagede åbnede således boksen med den kode, som var oplyst til klager. Det er korrekt at værelsesnummer. 11 ikke var nævnt i den autogenerede mail, som klager modtog. Værelse 11 blev først nævnt i mailen efter, at indklagede havde været ude for at hjælpe klager.

Da indklagede lagde linned og nøgle ind på værelse nr.11 sprittede indklagede naturligvis af, inden indklagede gik ind på værelset, samt da indklagede forlod værelset. Da indklagede ikke kunne få fat i klager på det oplyste telefonnummer, sendte indklagede i stedet klager en mail om, hvordan klager kunne komme ind på værelset, da klager jo tidligere havde haft udfordringer med at åbne nøgleboksen. Derfor anså indklagede det ikke som en mulighed, at nøglen skulle afhentes i nøgleboksen.

Indklagede er af den opfattelse, at indklagede reagerede hurtigt og professionelt i denne sag og, at klager havde en reel mulighed for faktisk at få /benytte den vare, som klager havde bestilt og betalt for.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at man ved booking på et hotel eller vandrehjem ikke kan gøre krav på at få et bestemt værelse, medmindre dette specifikt er aftalt. Klager ses ikke ved aftalens indgåelse at have betinget sig et bestemt værelse. Det forhold, at det af bekræftelsen fremgik, hvilket værelse klager var blevet tildelt, betyder ikke, at klager havde krav på få netop dette værelse.

Efter det foreliggende oplysninger, herunder det af parterne anførte, lægger Ankenævnet til grund, at indklagede indfandt sig ved vandrehjemmet mindre end 5 minutter efter, at klager havde ringet, og at indklagede telefonisk forsøgte at få fat på klager mindre end 10 minutter efter, at klager havde ringet.

Ankenævnet finder, at klager ikke som følge af en ventetid på mindre end 10 minutter er berettiget til at få tilbagebetalt det beløb, som klager havde betalt for værelset.

Afgørelse af 20. oktober 2020