

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0538 - Fejl og mangler i forbindelse med ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via bookingportalen Hotels.com booket et hotelværelse på indklagedes vandrerhjem til overnatning mellem den 16. og den 19. juli 2020. Værelset var til klager og dennes datter. Klager betalte ved ankomst i alt kr. 1.872,- for opholdet.

Af oplysningerne om indklagede fremgik det bl.a. af Hotels.coms hjemmeside, at der var eget bad og toilet på værelset.

Da klager ankom til indklagede, kunne klager ikke parkere på stedet pga. manglende parkeringsplads (af oplysningerne på Hotels.com fremgik det, at der var gratis parkering). Da klager kom op på værelset, var der ifølge klager "møgbeskidt" og der stod en tom øl og en pilleæske i klædeskabet, og sengene var beskidte og fyldt med hår, og der var ifølge klager ikke gjort rent. Der var heller ikke, som anført på Hotels.coms hjemmeside, eget bad og toilet.

Klager og dennes datter ønskede på baggrund af ovenstående mangler ikke at bo på værelset og kontaktede straks indklagedes indehaver. Denne oplyste ifølge klager, at det var Hotels.com, der havde givet forkerte oplysninger, og indklagede ville ikke tilbagebetale klager det betalte beløb.

Klager fandt et andet sted at bo, og havde herved ekstraomkostninger til overnatninger.

Klager rettede efter opholdet henvendelse til Hotels.com, der gav klager en voucher på kr. 280,- som kompensation for, at der ikke var eget bad og toilet på værelset.

Klagers krav:

Klager er utilfreds med at der er givet mangelfulde/forkerte informationer på Hotels.coms hjemmeside.

Klager finder, at der er tale om misvisende og vildledende markedsføring. Klager har anført, at indehaveren af indklagede er bekendt med dette, men alligevel fortsætter indklagede efter klagers opfattelse med at "snyde" sine kunder

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede er ked af, at klager har haft en dårlig oplevelse.

Ifølge indklagede er det Hotels.com, der har lavet en fejl, og derfor Hotels.com, der ifølge indklagede skal "tage sagen videre".

Indklagedes vandrehjem har ikke nogen værelser med bad/wc, og man tilbyder ikke privat parkering.

Indklagede kan ikke kontrollere, hvad Hotels.com skriver på deres hjemmeside eller andetsteds, og det er ifølge indklagede Hotels.com, som har solgt dette produkt, ikke indklagede.

Indklagede vil gerne tilbyde klager at booke et hotelværelse på indklagedes hotel [navn på hotel] i [navn på by] og give klager 50% rabat på prisen for et dobbeltværelse, selvom det ikke er indklagede, der har begået en fejl men Hotels.com.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at det er ejeren af et overnatningssteds ansvar at sikre, at de oplysninger om overnatningsstedet, som fremgår af en formidlers hjemmeside, er korrekte.

Indklagede kan således ikke fraskrive sig dette ansvar.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at det af formidlerens hjemmeside fremgik, at der var bad og toilet på værelset. Der er mellem parterne enighed om, at dette ikke var tilfældet.

Nævnet finder, at dette udgjorde en væsentlig mangel, der berettigede klager til at hæve aftalen og kræve tilbagebetaling af det betalte beløb på kr. 1.872,-.

Afgørelse af 23. februar 2021