

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0547 - Mangler i forbindelse med ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via Bookingportalen Hotels.com booket 7 overnatninger fra den 21.7.2020 til den 28.7.2020 på et 4-mandsværelse hos indklagede, som driver et vandrehjem. Prisen herfor var kr. 5.376,-, som blev betalt forud.

Om værelset fremgik det på Hotels.com, at der var bad/toilet på værelset samt tv på værelset.

Da klager ankom, kunne klager konstatere, at det ikke var tilfældet.

Klager har oplyst, at indklagedes indehaver mundtligt fralagde sig ansvaret for de forkert anførte oplysninger om eget bad/toilet og tv på værelset, og at indklagede gav udtryk for, at det var Hotels.com, som var ansvarlig herfor. Ifølge klager oplyste indklagede dog, at indklagede var bekendt med de forkerte oplysninger på Hotels.com.

Klager skrev tirsdag den 21.7.2020 til indklagede og gjorde opmærksom på, at der ikke som anført var bad/toilet og tv på værelset. Og at klager derfor kun ville blive til fredag den 24.7.2020, og at klager ønskede at annullere resten af reservationen. Klager bad indklagede bekræfte, at indklagede var indforstået hermed.

Den 22.7.2020 skrev klager på ny til indklagede og anførte, at klager nu tjekkede ud af værelset og at klager gerne ville have refunderet prisen for de sidste 6 overnatninger, Klager anførte videre, at klager havde fået forståelsen af, at indklagede var vidende om, at der sælges værelser gennem Hotels.com med oplysning om eget bad/toilet og tv på værelset, og at det ikke af indklagede oplyses ved tjek ind, at der ikke er bad/toilet og tv.

Klager klagede i denne mail også over, at væggene var "papirstynde" og at trappen til 1. sal var smal, idet klager gjorde opmærksom på, at en person i klagers selskab gik med krykker.

Ifølge klager ville indklagede vende sagen med Hotels.com og vende tilbage til klager, men klager har aldrig herefter hørt noget fra indklagede.

Klager rettede også skriftlig henvendelse til Hotels.com vedr. de fejlagtige oplysninger om eget bad/toilet og tv på værelset. Hotels.com gav på den baggrund klager en voucher på kr. 810,- som kan anvendes til en anden/andre bookning(er) hos Hotels.com indenfor et år.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at da en af de rejsende i klagers selskab gik med krykker efter operation, ville klager helt sikkert have afbestilt værelset inden for afbestillingsfristen, hvis klager havde vidst, at værelset ikke havde eget bad og toilet. Denne person kunne ikke klare sig selv og medfølgende barn i et delt bad og toilet, især ikke i lyset af Corona-situationen.

Klager bemærker desuden, idet klager har henvist til vedhæftede screenshots fra indklagedes og Hotel.coms hjemmeside, at det værelse, som klager tjekkede ud af den 22. juli 2020 efterfølgende

ikke var ledigt, hvilket klager antager må betyde, at værelset blev lejet ud til anden side eller, at indklagede ikke engang har forsøgt at leje det ud.

Derudover nævnte indklagede ifølge klager, at man slet ikke havde værelser med eget bad, hvilket dog modsiges af hjemmesiden (jf. et af de af klager medsendte screenshots).

Klager har anført, at indklagedes tilbud om rabat ikke er tilfredsstillende.

Klager har for så vidt angår indklagedes bemærkninger omkring ansvaret for de fejlagtige oplysninger, anført, at det må være Ankenævnet, som må afgøre, om indklagede virkelig kan fralægge sig ansvaret for ikke at levere det produkt, som er solgt med indklagedes vidende via Hotels.com, og som indklagede har modtaget betaling for ved check-in uden at gøre opmærksom på, at værelset ikke levede op til det, der fremgik af reservationsbekræftelsen.

Klagers krav:

Klager ønsker som minimum de sidste 6 nætter refunderet, hvilket svarer til kr. 4.608,-. Klager finder derudover, at indklagede bør pålægges at tilbagebetale samtlige 7 nætter samt 2 overnatninger, som klager var tvunget til at booke med kort varsel. Prisen for disse var kr. 2.900,-.

Indklagedes bemærkninger:

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

Indklagede har anført, at det er [Hotels.Com](https://www.hotels.com), der har lavet en fejl og derfor Hotels.com, der skal tage sagen videre.

Indklagedes vandrehjem har ikke nogen værelser med bad/wc.

Indklagede har gjort [Hotels.com](https://www.hotels.com) opmærksom på situationen og bedt Hotels.com om at tage sig af sagen med gæsterne direkte, da indklagede ikke reklamerer med nogle værelser med bad/wc.

Det er [Hotels.com](https://www.hotels.com), som har solgt dette produkt, som indklagede ikke tilbyder. Indklagede havde værelset stående spærret i perioden efter, at klager rejste og værelset blev ifølge indklagede ikke solgt til anden side, da indklagede ikke vidste, hvad [Hotels.com](https://www.hotels.com) ville gøre.

Indklagede vil gerne tilbyde klager at booke et værelse på indklagedes nærliggende Hotel [navn op hotel] i [navn på by] og give klager 50 pct. rabat på prisen for et dobbeltværelse, selvom det ikke er indklagede, der har lavet en fejl men [Hotels.com](https://www.hotels.com)

Indklagedes krav:

Indklagede har tilbudt klager rabat på et ophold på indklagedes nærliggende hotel, men finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af betalingen for opholdet hos indklagede.

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.

Klager benyttede 1 ud af de 7 bookede overnatninger hos indklagede. Ankenævnet finder, at klager har krav på at få tilbagebetalt prisen for de resterende 6 overnatninger. Derudover finder Ankenævnet, at klager tillige krav på et afslag på 50 pct. af prisen for den ene overnatning, som klager havde hos indklagede.

Klager har således krav på at få tilbagebetalt i alt kr. $(5.376/7) \times 6 + 0,5 \times (5.376/7) =$ kr. 4.992,-.

Afgørelse af 23. februar 2021