

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0041**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede den 13. december 2021 en overnatning på indklagedes hotel til natten mellem den 31. december 2021 og den 1. januar 2022 (nytårsaften). Bookingen skete via Hotels.com, og klager fik en bekræftelse på bookingen. Prisen var 1.044,05 kr.

Klager har oplyst, at klager bl.a. bookede værelse på indklagedes hotel på baggrund af "lækre" billeder af mad fra hotellets restaurant på Hotels.com. Klager havde således en forventning om at spise nytårsaftensmiddag på indklagedes hotel. Klager har videre oplyst, at klager og dennes ægtefælle/partner netop havde valgt indklagedes hotel fordi man ønskede en stille nytårsaften, da klagers svigermor kort forinden var afgået ved døden.

24 timer inden klager skulle ankomme til indklagedes hotel, modtog klager en e-mail, hvoraf det bl.a. fremgik, at indklagede glædede sig til, at klager ankom den følgende dag. Af mailen fremgik, at restauranten var åben fra kl. 18.00 og at morgenmaden ville blive serveret i "Den blå restaurant" og at man i restaurantens åbningstid blot kunne henvende sig til personalet i restauranten.

Da klager ankom til hotellet var hotellet lukket, dog var et værelse klar til klager. Værelset var efter klagers forklaring imidlertid vådt og klamt og uopvarmet. Der var efter det oplyste kun et andet par på hotellet udover klager og dennes parter/ægtefælle

På klagers værelse lå der en seddel, hvoraf det fremgik at næste dags morgenmad skulle indtages på indklagedes søsterhotel, som lå i nærheden af det hotel, som klager havde booket værelse på.

Da klager ikke var tilfreds med, at hotellet – herunder restauranten - var lukket, hvilket klager ikke var klar over, og da klager heller ikke var tilfreds med det kolde værelse, tog klager op på indklagedes søsterhotel, hvor de opsøgte personalet, og spurgte om det var muligt at spise på indklagedes søsterhotel.

Her fik klager tilbudt, at man kunne få hotellets nytårsmenu, inkl. drikkevarer, som ville koste 995 kr. pr. person, dvs. knap i alt 2.000 for klager og dennes ægtefælle/partner.

Klager havde imidlertid en forventning om, at de skulle have haft den 3-rettersmenu til 299 kr., som normalt tilbydes på det hotel, hvor klager havde booket værelse, og klager synes derfor – også set i lyset af at hverken klager eller dennes parter/ægtefælle drikker – at 2.000 kr. var meget for at spise på indklagedes søsterhotel. Da klager anførte dette synspunkt foreslog indklagedes personale, at klager i stedet kunne køre i fakta og købe mad.

Da klager var skuffet både over at indklagedes hotel og restaurant var lukket, at værelse var koldt og uopvarmet, valgte klager efter 2 timer at tjekke ud af værelset og kørte hjem.

Efterfølgende tog klager kontakt til indklagede og klagede over, at klager ikke var blevet oplyst om, at klagers hotel – herunder restauranten på hotellet - var lukket ned hen over nytår. Klager ønskede at få tilbagebetalt det for opholdet betalte beløb på 1.044 kr. Indklagede svarede, at det fremgik af indklagedes hjemmeside, at hotellet var lukket hen over nytår.

Klager svarede, at klager havde booket gennem Hotels.com, og derfor ikke havde orienteret sig på indklagedes hjemmeside. Klager henviste videre til den mail, som klager havde modtaget dagen før ankomst, hvoraf det fremstod som om hotellet var åbent også den 31. jan. 2021.

Da indklagede ikke ville tilbagebetale det af klager betalte beløb indgav klager en klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager er utilfreds med, at klager ikke blev oplyst om, at klagers hotel var lukket (bortset fra overnatning) henover nytåret. Klager føler sig således misinformeret, bl.a. derved, at klager dagen før ankomst før en velkomstmil, hvori det fremstår som, at klagers hotel var fuldt åbent. Derudover er klager utilfreds med værelset, som ifølge klager var koldt og "ubeboeligt". Klager har anført, at når indklagede i sit svar til Ankenævnet har anført, at klagers værelse var opvarmet, så er dette ikke korrekt.

For så vidt angår indklagedes henvisning til, at det fremgik af indklagedes hjemmeside, at indklagedes hotel var lukket (bortset fra overnatning) nytårsdag/aften, så har klager anført, at klager bookede via Hotels.com, og derfor ikke havde anledning til at gå ind på indklagedes egen hjemmeside. Klager finder, at indklagede burde have sørget for, at det i det mindste af den velkomsthilsen, som klager fik dagen før ankomsten, fremgik, at indklagedes hotel alene var åbent for overnatning og ikke åbent for restaurantbesøg mv.

Endelig er klager utilfreds med at klager på indklagedes søsterhotel alene fik tilbudt indklagedes nytårsmenu. I det hele taget finder klager, at indklagede ikke har forsøgt at imødekomme klager.

Klager har henvist til og vedlagt kopi af anmeldelser fra sitet Trustpilot, som ifølge klager illustrerer, at også andre gæster har været utilfreds med indklagede.

**Klagers krav:**

Klager ønsker tilbagebetaling af det betalte beløb for værelset samt godtgørelse for udgifter til benzin på 350 kr.

**Indklagedes bemærkninger:**

Udover det svar som klager fik fra indklagede i forbindelse med klagers efterfølgende henvendelse til indklagede har indklagede anført følgende:

- Bookingsystemet udsender automatiske velkomstmails, men hotellets hjemmeside viste klart og tydeligt på forsiden, at hotellet kun havde åbent for overnatning, ikke i restauranten. Det var som bekendt nytårsaften, så alt er noget anderledes alle steder. (Der er vedlagt screendump fra Hotellets hjemmeside)
- Indklagede tilbød klager, at de kunne deltage i nytårsgalla, som var det eneste indklagede havde den aften. Det var klager ikke interesseret i.
- Indklagede har yderligere anført, at selvom klager mener, at indklagede (indklagedes direktør) er både upopulær og ucharmerende, så har indklagede faktisk har tæt på fuldt hus på alle indklagedes hoteller året rundt.

- Bookinger via OTAere, som Hotels.com, er uden mad., og derfor var der efter indklagedes opfattelse ikke anledning til at fremsende andet og mere til klager.
- Indklagede finder, at man som gæst må forvente/regne med, at tingene på et hotel fungerer anderledes nytårsaften end resten af året.
- Ifølge indklagede var klagers værelse opvarmet ved ankomst.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Klager modtog 24 timer før sin ankomst på indklagedes hotel en velkomstmail sendt fra indklagedes hotel, hvoraf det bl.a. fremgik, at hotellets restaurant ville være åben fra kl. 18.00. På baggrund af denne mail finder Ankenævnet, at klager havde en berettiget forventning om, at indklagedes hotel – herunder også hotellets restaurant – ville være åben også den 31. december 2021.

Ankenævnet finder således ikke, at klager – på baggrund af ovennævnte velkomstmail - havde anledning til at gå ind på indklagedes hjemmeside for at sikre sig, at indklagedes hotel faktisk også holdt åbent den 31. december 2021.

Som følge heraf finder Ankenævnet, at klager har krav på fuld tilbagebetaling af det for opholdet betalte beløb på 1.044,05 kr.

Ankenævnet finder ud fra de foreliggende oplysninger ikke, at klager har krav på få godtgjort sine opgjorte kørselsudgifter på 350 kr.

**Afgørelse af 26. april 2022**