

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0330 - Afvisning af at lade klager bo på hotellet grundet alder

Sagsfremstilling:

Klagerne, som er henholdsvis 17 og 18 år gamle, reserverede den 11. februar 2022 3 overnatninger fra den 26. marts til den 29. marts 2022 hos indklagede, som driver et hostel. Bestillingen af dobbeltværelset blev foretaget af den af klagerne, som er 17 år, men de betalingskortoplysninger som blev afgivet - og hvorfra betalingen skulle trækkes - tilhørte den 18-årige klager.

Samme dag modtog klagerne fra indklagede en mail med bekræftelse af reservationen. Af mailen fremgår bl.a.:

"Vigtig information om din booking og nyttig information om [navn på indklagede] er vedhæftet.

...

Før du/i ankommer til [navn på indklagede] skal gæsteinformation være udfyldt. Det vil gøre check-in meget hurtigere.

KLIK HER OG UDFYLD"

Der var vedhæftet 2 filer til mailen: "Dobbeltværelse.pdf" og "House Rules.pdf.

Af filen "Dobbeltværelse.pdf" fremgår:

"Du har booket en fleksibel booking som kan ændres/annulleres frem til kl. 23:59 24. marts 2022.

Annuleres reservationen efter dette tidspunkt eller kommer du ikke til din booking vil alle bookede nætter blive trukket på dit kreditkort.

...

Se i øvrigt vores salgsbetingelser på:

[https://www.\[navn på indklagede\].com/da/salgsbetingelser](https://www.[navn på indklagede].com/da/salgsbetingelser)"

Af filen "House Rules.pdf" fremgår øverst på siden:

"18+

Guests under 18 years old are not allowed to sleep in our shared dorms. When booking a private room, you have to be accompanied by minimum one legal guardian over 18 years old – please contact us before you make your reservation."

Den 21. marts 2022 modtog klagerne endnu en mail fra indklagede med link til udfyldelse af gæsteinformation. Ifølge klagerne udfyldte de guest information med alle deres personlige data, herunder alder.

Betaling for opholdet af 1.600 kr. blev hævet fra den ene klagers konto den 24. marts 2022.

Ved ankomst til indklagede lørdag den 26. marts blev klagerne ved check-in afvist med besked om, at de ikke kunne overnatte, da den ene af klagerne var under 18 år og ikke var ifølge med en værge.

Indklagede har til Ankenævnet indsendt kopi af det registreringskort, som alle gæster bliver bedt om at udfylde via tilsendt link. Dette "Guest Registration Card" skal udfyldes med "First name", "Family name", "E-mail", "Telephone", "Address", "Postal Code", "City", "Country" og "Passport number". Der er ingen "boks" ud over de anførte, herunder ingen "boks" om alder.

Klagers bemærkninger:

Klagerne stiller sig uforstående for, hvorfor de skulle oplyse deres alder ved bookingen, og ikke allerede der blev afvist. Ligeledes bliver en afbudsforsikring, som klager tegnede i forbindelse med bookingen, ikke afvist.

Klagerne har fremført, at de ikke kender begrebet legal guardian (værge), og at sproget i salgsbetingelserne ikke er forståeligt for unge mennesker. Klager troede ved bookingen, at de opfyldte indklagedes aldersbetingelser, og at det således var tilstrækkeligt, at den 17-årige klager var ifølge med den anden klager, som er fyldt 18 år.

Klagers krav:

Klager ønsker, at Indklagede refunderer hele eller dele af betalingen for de 3 overnatninger på kr. 1.600 kr.

Klager finder også, at indklagede bør ændre sit bookingsystem, så ikke flere unge havner i samme situation som klagerne, og at teksten i "House Rules" ændres, så det er helt tydeligt, hvad aldersbetingelserne er.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bemærker at klager havde frem til den 24. marts kl. 23:59 til at annullere sin bestilling, hvilket gav klager 42 dage til at gennemse Husreglerne og salgsbetingelserne.

Indklagede bemærker, at klager skulle acceptere salgsbetingelserne, hvor aldersreglerne fremgår, inden reservationen kunne foretages.

Indklagede bemærker, at informationen omkring aldersreglerne findes 3 steder på både dansk og engelsk i de fremsendte "House Rules", på hjemmesiden og salgsbetingelserne.

Gæsterne bliver ikke bedt om at oplyse deres alder i gæsteinformationen. Det er således ifølge indklagede ikke korrekt - som anført af klagerne - at klager oplyste deres alder i forbindelse

med bookingen. Indklagede har vedlagt en kopi af den formular, som skal udfyldes med gæstens oplysninger, hvori der ikke er indeholdt oplysninger om alder.

Indklagede fastholder, at der ikke er anledning til, at annulleringsbetingelserne, som er accepteret af klager, bortfalder, da klager kunne have læst dem på hjemmesiden, i sagsbetingelserne eller i den tilsendte bekræftelse.

Indklagede bemærker yderligere at de i "House Rules" opfordrer til, at man kontakter dem inden booking, og at et telefonopkald kunne have afklaret klagers tvivl om aldersreglerne.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Et flertal af Nævnets medlemmer, herunder Nævnets formand, finder, at klagerne i tilstrækkeligt omfang var blevet oplyst om, at klagerne for at bo hos indklagede skulle være fyldt 18 år eller skulle være ifølge med en værge, som var fyldt 18 år. At betingelserne var udformet på engelsk kan ikke føre til et andet resultat. I øvrigt var salgsbetingelserne efter det oplyste også tilsendt klagerne på dansk. Af betingelserne fremgik det også, at man opfordrer til at kontakte indklagede, inden der bestilles værelser til personer under 18 år, hvilket klagerne ikke gjorde.

Et mindretal af Nævnets medlemmer, Forbrugerrådet Tænk og VisitDenmarks repræsentant, finder ikke, at det var tilstrækkeligt klart oplyst overfor klagerne, at disse skulle være fyldt 18 år eller være ifølge med en værge, da det var et særligt byrdefuldt vilkår for klager og umiddelbart et usædvanligt vilkår i branchen. Mindretallet lægger også vægt på, at betingelserne primært var affattet på engelsk, selvom købet foregik på dansk, hvilket kan have bidraget til, at reglerne ikke stod klare for klagerne. Mindretallet finder således, at klager bør gives medhold.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallet.

Afgørelse af 23. august 2022