

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-0514 – Billedlegitimation**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde bestilt et ophold på indklagedes hotel for to voksne i perioden 12. maj 2023 til 19. maj 2023. Opholdet, der var bestilt gennem booking.com, kostede 7.228 kr. inklusive moms, men klager fik, som tidligere gæst, en rabat, og har derfor betalt 6.758 kr. inklusive moms.

Klager har oplyst at have modtaget en ordrebekræftelse efter bestillingen, men har ikke kunnet fremlægge denne under sagen.

Da klager ville tjekke ind på hotellet den 12. maj 2023, blev han af en engelsktalende receptionist anmodet om at fremvise billedlegitimation. Klager har oplyst, at han ikke har pas eller kørekort men viste "et billede af mit sundhedskort og et gammelt pas (billede)". Klager blev assisteret af en anden engelsktalende gæst, som efter det oplyste netop selv havde tjekket ind uden at skulle fremvise billedlegitimation.

Klager har endvidere oplyst, at receptionisten nægtede at anerkende den fremviste legitimation, og afviste på den baggrund herefter klageren. Klageren forlangte på den baggrund at få refunderet sin betaling, hvilket indklagede nægtede med henvisning til, at klager skulle kontakte booking.com

Klager kontaktede senere samme dag booking.com, som oplyste, at de ville henstille til indklagede, at klager fik sin betaling retur, hvilket dog ikke er sket.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har til støtte for sin påstand gjort gældende, at indklagede, som følge af parternes historik, burde være bekendt med klagers identitet, og det var derfor uforholdsmæssigt, at indklagede forlangte fremvisning af den pågældende legitimation.

Klager har yderligere gjort gældende, at han ikke havde kendskab til pasbekendtgørelsen, og at indklagede burde have oplyst herom. Var det sket, ville klager have medbragt den fornødne legitimation.

Klager har afsluttende gjort gældende, at han berettiget kunne gå ud fra, at det ville være tilstrækkeligt at han kunne opfylde det almindelige legitimationskrav, som fastsættes af banker og det offentlige.

**Klagers krav:**

Indklagede skal tilbagebetale 6.758 kr. til klager

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har ikke svaret i sagen

## Indklagedes krav:

Indklagede har ikke svaret i sagen.

## Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold i klagen.

Det fremgår af § 31, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 2693 af 29. december 2021 som ændret ved bekendtgørelse nr. 1120 af 30. juni 2022, at den, der driver hotel, sommerhotel, gæstgiveri, pensionat, herberg, vandrehjem eller lejrplads, manuelt eller elektronisk skal føre register over overnattende, der er fyldt 16 år, med angivelse af fulde navn, fødselsdato og bopæl. Logigiveren skal kræve fremvisning af billedlegitimation som dokumentation for identitetsoplysningerne. Af bekendtgørelsens § 32, stk. 1, fremgår, at overtrædelse af bl.a. § 31, stk. 1, straffes med bøde eller fængsel indtil 6 måneder.

Det var således berettiget, at indklagede krævede fremvisning af billedlegitimation.

Indklagede er ikke fremkommet med bemærkninger i sagen, og Ankenævnet lægger derfor i overensstemmelse med fast ankenævnspraksis klagers oplysninger til grund.

Ankenævnet har forstået klagers oplysninger således, at klager viste et billede af sit sundhedskort og et udløbet pas med klagers billede. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klager tidligere havde overnattet hos indklagede.

Ankenævnet finder under disse konkrete omstændigheder, at indklagede ikke var berettiget til at afvise klager fra at overnatte hos indklagede, og nævnet giver derfor klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende

## A F G Ø R E L S E

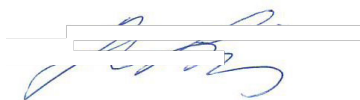
Indklagede, [redacted] skal senest 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse betale klager [redacted] 6.758 kr. samt gebyret 170 kr. for klagens behandling, i alt 6.928 kr.

Indklagede betaler som medlem af HORESTA ikke sagsomkostninger.

På Ankenævnets vegne, den 21. december 2023

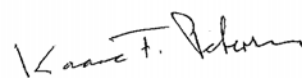
# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme



Jacob Scherfig  
Formand

/



Kaare Friis Petersen  
Sekretariatsleder

**Afgørelse af 7. december 2023**