Ankenævnets Journal nr.: 2024-0824 - Ombooking af værelse og morgenmad

Sagsfremstilling:

Den 15. december 2023 bestilte klager et ophold for 2 personer, inklusive morgenmad, på indklagedes hotel for perioden 8. august 2024 til 11. august 2024. Opholdet kostede samlet 2.899 kr. inklusive moms.

Klager bemærkede efter det oplyste ved bestillingen i forhold til indklagedes servering af morgenmad, at den ene person havde laktose og glutenallergi.

En uge før opholdet var klager i kontakt med indklagede, for at sikre, at alt var i orden med klagers ophold, blandt andet fordi klager havde konstateret, at indklagedes hjemmeside var lukket ned.

Indklagede oplyste ved lejligheden til klager, at det på grund af sygdom var usikkert, om de ville være i stand til at levere den aftale morgenmad, og i hvert fald ville de ikke kunne imødekomme klagers allergier. Klager protesterede herover, og pointerede at de netop havde bestilt stedet fordi de ville få brug for morgenmad, da der ikke ville være morgenmad ved det arrangement, som klager skulle deltage i, og som var årsagen til opholdet.

Indklagede lovede ifølge klager efterfølgende, at der ville være gluten- og laktosefri morgenmad, hvilket indklagede også bekræftede i en besked.

På dagen for opholdet, hvor der var aftalt tjek-ind kl. 15, havde klager stadig ikke modtaget nogen kode til indgangen på tidspunktet. Koden var nødvendig, da hotellet var ubemandet. Klager forsøgte uden held at kontakte hotellet, og blev bekymret over det ikke var muligt at komme i kontakt med indklagede, og bookede derfor et andet hotel.

Kl. 15.10 modtog klager en sms med koden, samt en besked som bekræftede, at der ”efter aftale” ikke ville blive serveret morgenmad. Beskeden angav samtidigt, at klager ville blive kompenseret herfor med 125 kr.

Indklagede har ved e-mail til nævnet 11. september 2024 bestridt klagers sagsfremstilling. Det er korrekt, at klager kontaktede indklagede en uges tid forud for opholdet. Indklagede oplyste ved den lejlighed, at deres morgenmad bliver serveret pr. person, samt hvad den bestod af, herunder mulighed for glutenfri brød.

Ifølge indklagede blev parterne ved den lejlighed enige om, at klager i stedet fravalgte morgenmad, og selv sørgede for morgenmad ved det arrangement klager skulle deltage i. Parterne aftale, at klager i den forbindelse ville få et nedslag i prisen på 125 kr. pr. nat.

Den 1. august 2024 sendte klager en besked til indklagede, med angivelse af, at klager ønskede at afbestille opholdet uden beregning, med den begrundelse, at indklagede ikke kunne levere morgenmad. Indklagede afviste den anmodning 2. august 2024, og bestred samtidigt, at de havde oplyst ikke at kunne levere morgenmad. Indklagede kunne levere den sædvanlige morgenmad, men ikke imødekomme særhensyn til allergener. Indklagede henviste samtidigt til parternes aftale om, at klager selv ville medbringe morgenmad.

Indklagede bestrider, at klager ankom kl. 15 den 8. august 2024 uden at kunne komme ind, hvilket ikke kan være tilfældet, da hotellets reception ifølge indklagede var bemandet til kl. 16. Indklagede bestrider ligeledes, at klager har forsøgt at kontakte indklagede telefonisk mellem kl. 15 og 15.10 den 8. august 2024.
Det fremgår af et e-mail autosvar til nævnet af 25. november 2024, at indklagede permanent har afviklet sine aktiviteter.

Klager har efterfølgende fremsendt en række ikke nærmere specificerede og i flere tilfælde udaterede bilag, herunder:

- En bilag som viser, at der på ankomstdagen kl. 15.10 blev sendt en sms fra indklagede til klager, indeholdende en kode samt en bekræftelse af, at opholdet var aftalt uden morgenmad. (8. august 2024 faldt på en torsdag)

- Et bilag som angiveligt viser, at klager i forbindelse med bookingen oplyste om gluten og laktoseallergi. Det er dog ikke muligt at identificere hverken dato eller andre parter, end klager selv.

- En udateret bekræftelse af bookingen

Klager har, trods opfordret hertil, ikke foretaget nærmere specificering og datering af de fremsendte bilag.

Der er også sendt kopi af korrespondance med Booking.com fra 1. august 2024 og efterfølgende dage, hvoraf det fremgår, at klager anmodede Booking.com om at afbestille opholdet. Booking.com svarede klager, at opholdet ikke kunne afbestilles uden gebyr, men at man ville prøve at finde den bedste løsning for klager, og ville bede indklagede om at gøre en undtagelse fra reglen om at afbestilling kun kunne ske mod gebyr. Det fremgår videre af den vedhæftede korrespondance, at indklagede ikke kunne imødekomme klagers ønske om gebyrfri afbestilling

Klagers krav:

Pengene helt eller delvis tilbage

Klagers bemærkninger:

Klager ønsker pengene tilbage for opholdet, idet indklagede ikke – som klager mener, at det var lovet – kunne servere den ønskede laktose og glutenfri morgenmad. Herudover finder klager, at det var utrygt, at klager først meget sent modtog en adgangskode til indklagedes hotel. Klager har også henvist til, at kommunikationen med indklagede dårlig, idet klager enten ikke svarede, eller at der gik lang tid inden indklagede svarede.

Klager finder sammenfattende ikke, at indklagede har levet op til den indgåede aftale, hvorfor klager finder, at klager skal have pengene tilbage eller som ”minimum skal kompenseres”. Klager har ikke nærmere specificeret størrelsen af en sådan kompensation.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på tilbagebetaling eller kompensation.

Indklagedes bemærkninger:
Indklagede har oplyst, at klager kontaktede indklagede pr. telefon den 31. juli 2024, hvor klager oplyste indklagede om klagers behov for gluten- og laktosefri morgenmad.

Ifølge indklagede oplyste indklagede her klager om, at indklagedes morgenmad bliver serveret pr person, samt at indklagedes morgenmadsplatte består af boller, pandekager, yoghurt, frugt, ost, pålæg, marmelade, grønt, honning, juice, kaffe og the.

Klager blev oplyst om, at indklagede aldrig kan garantere en 100% glutenfri morgenmad, men at indklagede kan tilbyde glutenfri brød.

Klager oplyste på den baggrund om, at intet måtte komme i berøring med andet brød eller flader andet brød har berørt. Klager blev ifølge indklagede her oplyst om, at dette kan indklagede ikke garantere.

Klager spurgte herefter, om klager selv må medbringe morgenmad, hvilket klager blev oplyst, om at det måtte hun gerne.

Klager oplyste under samtalen, at klager skulle i messecenteret til hestemesse. Klager og indklagede blev ifølge indklagede enige om, at klager ikke vil have morgenmaden med, daklager ifølge det oplyste ville spise i messecenteret, da det passede klager bedre, når klager selv ville medbringe morgenmad til én person.

Klager blev oplyst, at klager ville kunne få 125 kr. tilbage pr. nat pr. værelse. Klager valgte ifølge indklagede denne løsning,

Ifølge indklagede skiftede klager imidlertid efterfølgende mening, og klager forlangte nu morgenmaden, som klager ville have den (laktose- og glutenfri), og klager ønskede ifølge indklagede, at indklagede skulle garantere 100% for allergien.

Klager blev herefter ifølge indklagede i en besked af den 2. august 2024 via Booking.com oplyst om, at indklagede ikke kunne garantere dette

Klager klagede ifølge indklagede til Booking.com flere gange inden sin ankomst, og indklagede blev kontaktet af Booking.com herom, der oplyste, at så længe indklagede kunne tilbyde klager indklagedes normale morgenmad, så var det fint, samt at klager ikke havde krav på kompensation.

Indklagede fastholdt dog, at tilbyde klager 125 kr. retur på nat pr. værelse.

Ifølge indklagede modtog klager på ankomstdagen en sms med kode til døren og klagers værelsesnummer. Klager kontaktede ifølge indklagede ikke indklagede på ankomstdagen og oplyste ifølge indklagede ikke indklagede om, at klager ikke ville komme.

Klager var således ifølge indklagede ikke på klagers hotel kl. 15 den 8. august 2024, da receptionen var bemandet indtil kl. 16. Klager har ifølge indklagede heller ikke ringet til indklagede på dette

tidspunkt. Indklagede har således anført, at klager må kunne fremlægge bevis på dette via opkaldslister.

Den 1. august 2024 ønskede klager at afbestille og klager skrev ifølge indklagede selv i klagers anmodning om afbestilling, at klager var klar over, at der ville være et gebyr herfor, og at klager ville høre, om indklagede ville afstå fra opkrævningen af dette, hvilket indklagede afslog.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

I forbindelse med bookingen i december 2023 gjorde klager opmærksom på, at klager havde brug for at få serveret gluten- og laktosefri morgenmad til en af personerne i klagers selskab.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af korrespondancen mellem parterne, at indklagede på et tidligere tidspunkt - og mere klart - overfor klager burde have tilkendegivet, at det *ikke* var muligt at imødekomme klagers ønske om at få serveret gluten- og laktosefri morgenmad.

Som følge heraf finder Ankenævnet, at klager har krav på tilbagebetaling af 3 x 125 kr. = 375 kr. for morgenmad, idet der ikke som ønsket kunne leveres den ønskede gluten- og laktosefrie morgenmad.

Ankenævnet finder dog ikke, at klager, som følge heraf, eller i øvrigt som følge af de af klager anførte forhold, har krav på fuld tilbagebetaling for den pågældende booking.

Afgørelse af 23. Juni 2025