Ankenævnets Journalnr.: 2024-1093 - Klage over hotelophold

Sagsfremstilling

Klagen er indgivet af klagers svigersøn på dennes vegne, da klagers svigerfar er bosiddende i Guatemala.

Klager havde booket overnatning fra den 14. december til den 22. december 2024 hos indklagede, som driver et hotel i København. Den samlede pris for overnatningerne var 8.459 kr.

Den 15. december 2024 skulle klager ind på sit værelse, men nøglekortet virkede ikke. Klager gik i receptionen, som klarede det. Dagen efter, den 16. december 2024, kunne klager igen ikke komme ind på værelset. Indklagedes reception ordnede igen nøglekortet, men da klager skulle til lukke sig ind på værelset kunne klager høre, at der var andre på værelset, da tv'et var tændt.

Klager gik i receptionen og påtalte, at der var andre personer på klagers værelse. Indklagedes reception konstaterede, at der var tale om en dobbeltbooking, dvs. at klagers værelse den pågældende dag var lejet ud til en anden gæst. Der var ikke flere værelser tilbage på indklagedes hotel, og indklagede bookede herefter – ifølge klager uden at spørge klager - et værelse på et andet hotel til klager. Indklagede betalte for denne overnatning og tilbød at betale taxa til det pågældende hotel, som lå lidt længere væk.

Dobbeltbookingen var alene foretaget for natten mellem den 16. og den 17. december 2024, og indklagede tilbød derfor klager at vende tilbage til indklagedes hotel for nætterne mellem den 17. december og den 22. december 2024.

Ifølge indklagede godtog klager først dette tilbud, men valgte siden at sige nej til tilbuddet, ifølge indklagede skete dette efter, at indklagede havde booket og betalt for værelset på det andet hotel.

Klager benyttede sig heller ikke af tilbuddet om at vende tilbage og overnatte på indklagedes hotel fra den 17. til den 22. december 2024, dvs. de resterende nætter

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at det er under al kritik, at indklagede havde foretaget en dobbeltbooking og ønsker hele beløbet for opholdet på 8.459 kr. tilbagebetalt.

Klager har anført, at det er korrekt, at klager jeg blev tilbudt et værelse på et andet hotel i København. Indklagede har anført, at dette er normal procedure hvis:

"der sker en fejl ved bookingen eller f.eks. hvis der er vandskade på værelset og vi ikke har et værelse ledigt."

Efter klagers opfattelse var den pågældende situation dog hverken det ene eller det andet, jf. indklagedes eksempler. Klagers svigerfar havde booket og betalt for et værelse og var også checket ind, hvorefter indklagede solgte værelset igen, da indklagede troede, at klager ikke ønskede værelset. Efter klagers opfattelse var der således ikke tale om en fejl, men en fuldt bevidst handling og et sats fra indklagedes side.

Derudover finder klager ikke, at det andet tilbudte hotel var af tilsvarende standard som indklagedes hotel, og i klagers tilfælde, hvor lokationen var meget vigtig, var det andet tilbudte

hotel heller ikke en mulighed. Klager/dennes svigerfar havde booket indklagedes hotel, da det ligger ca. 1 km fra klagers hjem på Amager. På den måde kunne klagers svigerfar bo tæt på og bare gå hjem til klager. Det var ikke tilfældet for så vidt angår det andet tilbudte hotel. .Klager blev ganske rigtigt tilbudt en taxa til det andet hotel, men kun den ene vej, og klager havde desuden en cykel, som klager skulle tilbage til næste dag uden en taxa fra indklagede.

For klager var det ikke en mulighed med det andet tilbudte hotel, da klager skulle på arbejde næste dag og derfor ikke kunne bruge en masse tid på frem og tilbage til det andet hotel.

Dette oplyste klager overfor indklagede, hvilket indklagede ifølge klager blev fornærmet over, da indklagede allerede havde booket værelset på det andet tilbudte hotel. Dette dog uden at spørge, om klager var interesseret i dette.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorfor klager/dennes svigerfar ikke ønskede at overnatte på indklagede hotel de resterende nætter fra den 17. til den 22. december har klager anført, at hverken klager eller dennes svigerfar har lyst til at overnatte på et hotel, hvor man – ifølge klager – skal frygte at der ligger en anden person i ens seng, eller at der kommer en fremmed person en på ens værelse.

For så vidt angår rengøringspersonalets opfattelse, at af værelset ikke var blevet benyttet i 2 dage har klager anført, at værelset var bestilt til klagers svigerfar, som imidlertid sov hos klager, mens klager boede på hotelværelset. Da klager således bor i nærheden af indklagedes hotel var der ikke bagage eller andet på værelset, som fik det til at se optaget ud, hvilket altså fejlagtigt blev udlagt som om, at værelset ikke blev benyttet.

Klagers krav:

Klager ønsker fuld tilbagebetaling af opholdet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at i henhold til gældende no-show lovgivning er en hotelreservation bindende, og betalingen dækker hele den reserverede periode, uanset om værelset benyttes. Denne praksis sikrer ifølge indklagede, at hotellet kan dække de faste driftsomkostninger forbundet med reservationen.

Indklagede har anført, at dobbeltbookingen opstod på grund af en utilsigtet fejl i indklagedes automatiske bookingsystem. Systemet markerede værelset som ledigt, efter rengøringsteamet observerede, at værelset ikke blev benyttet i to dage i træk. Indklagede beklager dybt den gene, som denne fejl har forårsaget.

Indklagede har oplyst, at klageren blev tildelt en nøgle til værelset, selvom reservationen formelt var registreret i klagers svigerfars navn. Det blev efterfølgende tydeligt, at klageren selv ønskede at benytte værelset til overnatning. Dette valg blev imødekommet af indklagede, og indklagede arbejdede ifølge indklagede løbende på at finde en løsning, der tilgodeså begge parter.

Da dobbeltbookingen blev opdaget, tilbød indklagede straks alternativ indkvartering på et andet hotel og dækkede alle udgifter og arrangerede taxa, idet indklagede ingen ledige værelser havde.

Klager accepterede først tilbuddet, men valgte senere at takke nej efter, at indklagede havde bestilt og betalt. Indklagede tilbød desuden klageren at vende tilbage til hotellet den følgende dag og fortsætte opholdet uden yderligere komplikationer.

Indklagede finder ikke, at klagers krav om fuld refusion af opholdets pris (8.459,00 DKK) er berettiget.

Indklagede har dog anført, at som udtryk for indklagedes beklagelse og goodwill vil indklagede tilbyde en delvis kompensation på 2.500 kr.

Indklagede understreger, at indklagedes hensigt på intet tidspunkt har været at "satse" på, at klager ikke ville bruge værelset. Indklagede har alene handlet ud fra den information, som indklagede havde tilgængelig på det tidspunkt, og indklagede søgte straks at finde en passende løsning og tilbød klager at komme tilbage dagen efter, når indklagede igen havde et værelse ledigt.

For så vidt angår standen på det andet tilbudte hotel forstår indklagede, at klagen ikke finder, at dette var af en tilsvarende standard.

Indklagede valgte dog det pågældende hotel, da det var et af de få ledige hoteller i nærheden på daværende tidspunkt.

Indklagede beklager, at dette ikke blev opfattet som en tilstrækkelig løsning, men indklagede finder, at indklagedes tilbud var en rimelig afhjælpning af situationen under omstændighederne.

Indklagedes fastholder tilbuddet om en kompensation på 2.500 kr. som udtryk for indklagedes beklagelse og goodwill.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på få refunderet betalingen for opholdet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det kan lægges til grund, at klager havde bestilt og betalt for 8 nætter på indklagedes hotel, men at værelset for så vidt angår den tredje nat var solgt til en anden gæst, der befandt sig på værelset, da klager ville låse sig ind.

Ankenævnet finder, at den skete dobbeltbooking af det af værelset ikke på nogen måde kan tilregnes klager, men beroede på en fejl fra indklagedes side.

Ankenævnet finder, at forholdet udgør en så væsentlig mangel, at det berettigede klager til at hæve aftalen.

Afgørelse af 23. juni 2025