

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0547 – Mangelfuld reservation

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 14. juli 2025 et ophold af en dags varighed på det indklagede hotel, i perioden 15. juli 2025 til 16. juli 2026.

Opholdet kostede 1.350,20 kr. inklusive moms.

Klager havde booket opholdet via booking.com, hvor klager havde søgt på et værelse med plads til 2 voksne samt 2 børn og en hund. Det fremgik ifølge klager flere steder, både på booking.com og indklagedes egen hjemmeside, at hotellet var kæledyrsvenligt.

Klager havde yderligere gjort en notering om kæledyret ved selve bookingen, da der ikke var nogen afkrydsningsmulighed herfor.

Den 15. juli 2025 modtog klager en e-mail fra indklagede, med angivelse af, at det ikke var tilladt at medbringe kæledyr. Klager rettede straks henvendelse til indklagede om misforståelse og med henblik på at afbestille opholdet, hvilket indklagede har nægtet med henvisning til, at det alene på udvalgte værelser er tilladt at medbringe kæledyr, hvilket fremgår af deres betingelser, ligesom det fremgår på booking.com samt hotels.com

Værelset klager havde booket, var ikke et værelse hvor det var tilladt at medbringe kæledyr.

Klager har i sagen fremlagt skærmbilleder samt en videosekvens til dokumentation af klagers opfattelse af, at det ikke oplyses tydeligt i bookingprocessen at kæledyr kun er tilladt på udvalgte værelser, og tværtimod bibringes man det modsatte indtryk.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af det betalte beløb

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at han med rette kunne gå ud fra, at opholdet var aftalt til 4 personer og et kæledyr. Den opfattelse understøttedes af indklagedes egne oplysninger på hjemmesiden om, at hotellet er kæledyrsvenligt, uden samtidig tydelig angivelse af de begrænsninger, som indklagede nu gør gældende.

Klagers opfattelse er yderligere understøttet af, at han i forbindelse med aftaleindgåelsen selvstændigt gjorde opmærksom på han ville medbringe en hund, hvilket indklagede ikke reagerede på, før det var for sent.

Det er muligt, at indklagede har defineret begrænsninger som angivet, men de kan ikke gøres gældende, når de på ingen måde er loyalt fremhævet i bestillingsprocessen.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at aftalen er underlagt indklagede handelsbetingelser, og at det heraf fremgår tilstrækkeligt tydeligt og loyalt, at kæledyr alene er tilladt på udvalgte værelser.

Det er gæstens eget ansvar, som den part der ønsker et medbringe et kæledyr, at gøre sig bekendt med forholdene på stedet.

Nævnets bemærkninger:

Klager får fuldt medhold.

Nævnet lægger det som ubestridt til grund, at klager i forbindelse med bookingen oplyste, at han ville medbringe et kæledyr. Indklagede reagerede først på dette kort før klagers ankomsttidspunktet.

Som følge heraf, sammenholdt med, at det af indklagedes hjemmeside fremgår, at "Kæledyr tilladt" uden at der er taget forbehold herfor eller henvist til hotellets betingelser, finder nævnet efter en samlet vurdering, at indklagede er nærmest til at bære risikoen for den opståede misforståelse.

Afgørelse af 24. februar 2026