

**Ankenævnets Journal nr.: 2025-0556 – Klage over hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde booket en overnatning på indklagedes hotel natten mellem den 22. og den 23. august 2025. Klager havde modtaget en bookingbekræftelse, hvoraf fremgik værelsesnummer og en pinkode, som skulle anvendes til at få adgang til hotellet, som angiveligt var ubemandet på ankomsttidspunktet, som var efter kl. 15.00 den 22. august 2025. Prisen for opholdet var 947 kr.

Da klager ankom til hotellet kl. ca. 18.30 trykkede klager den oplyste pinkode ind, men kunne ikke få adgang. Klager kontaktede herefter indklagedes vagttelefon, men fik ikke kontakt til indklagede.

Klager har oplyst, at mens dette skete ankom en anden gæst, som heller ikke kunne få adgang til hotellet.

Klager har oplyst, at klager ringede flere gange både til indklagedes hovednummer og til dennes "vagttelefon" og lagde et "hav af beskeder", men at klager ikke fik kontakt til indklagede. Den anden gæst valgte at finde et andet hotel.

Klager valgte herefter at køre til Tyskland og handle og kørte herefter tilbage til klagers hjem på Sjælland.

Indklagede har efter det oplyste trukket klager for det aftalte beløb på 947 kr.

Klager ønsker beløbet returneret, da klager ikke fik den overnatning, som klager havde booket og efterfølgende har betalt for.

Det bemærkes, at indklagedes driftsselskab ved dekret af den 17. december 2025 er taget under konkursbehandling

**Klagers krav:**

Klager ønsker tilbagebetaling.

**Klagers bemærkninger:**

Se sagsfremstillingen ovenfor.

**Indklagedes krav:**

Indklagede har ikke besvaret Ankenævnets henvendelser.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har ikke besvaret Ankenævnets henvendelser.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Da indklagede ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser lægges klagers sagsfremstilling, ifølge hvilken klager ikke kunne få adgang til det bestilte hotelværelse, til grund som ubestridt.

**Afgørelse af 24. februar 2026**