

**Ankenævnets Journal nr.: 2025-0674 – Mangel ved hotelophold pga. ekstra gebyr**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde, som repræsentant for en større gruppe, bestilt et ophold med overnatning for 35 personer hos indklagede, i perioden 26. september 2025 til 28. september 2025.

Det fremgår af parternes skriftveksling, at der, foruden den ordrebekræftelse af 25. juni 2025 der er fremlagt i sagen, har været udvekslet flere andre dokumenter mellem parterne i forbindelse med aftalens indgåelse.

Således fremgår det af sagen, at indklagedes første tilbud afspejlede et korrekt antal overnattende gæster. Tilbuddet blev fremsendt 13. december 2024 og efterfølgende accepteret af klager 9. januar 2025, og der fremgik heraf 16 enkeltmandsværelser i 2 døgn og 9 dobbeltværelser i 2 døgn.

Efter det oplyste blev der herefter flere gange justeret i antallet af gæster, hvilket medførte behov for løbende fremsendelse af korrigerende bekræftelser:

- 31. marts 2025 hvor det efter det oplyste fremgik af bekræftelsen, at bookingerne fordelte sig med 9 værelser i 2 døgn og 16 værelser i et døgn
- 25. juni 2025 hvor det fremgik af bekræftelsen, at bookingerne fordelte sig med 12 værelser i 2 døgn og 14 værelser i 1 døgn
- 16. juli 2025 hvor det efter det oplyste fremgik af bekræftelsen, at bookingerne fordelte sig med 11 værelser i 2 døgn 13 værelser i et døgn.

I de pågældende bekræftelser er det fremgået, at totalprisen udgør summen af de bestilte overnatninger.

Klager reagerede ikke ved nogen af disse lejligheder på bekræftelsernes oplysninger om, at det reserverede antal værelser ikke svarerede til klagers behov.

Undervejs i det ovenstående forløb indbetalte klager et depositum på 31.000 kr. den 2. juli 2025, hvilket indklagede opfattede som en bekræftelse af oplysningerne i den på tidspunktet gældende bekræftelse.

Den 23. september 2025 blev klager anmodet om at fremsende eventuelle rettelser til reservationen inden ankomst den 26. september 2025. Klager reagerede ikke på denne anmodning.

Undervejs i den efterfølgende afvikling af opholdet, lørdag den 28. september 2025, stod det klart, at der ikke var reserveret det nødvendige antal værelser, og at 13 gæster stod til at skulle tjekke ud, modsat hvad der var klagers hensigt med opholdet.

Parterne afholdt på stedet et spontant møde om problemet, hvor forskellige muligheder blev drøftet. Det fremgår af sagen, at indklagede foreslog at de 13 gæster enten kunne overnatte på delt værelse med de øvrige deltagere, hvilket ville være en omkostningsneutral løsning. Alternativt kunne de pågældende 13 gæster tildeles et eget værelse, hvilket ville udløse en ekstrabetaling 10.075 kr. svarende til den oprindelige tilbudspris på 775 kr. \* 13.

Løsningen blev en mundtlig aftale på stedet, om at tildele de 13 gæster eget værelse, hvortil klager, efter det oplyste, bemærkede at de så måtte "se på afregningen efterfølgende", og hvoroverfor indklagede efter det oplyste replicerede, at ekstrabetalingen ikke ville være til efterfølgende diskussion.

Den 29. september 2025 fremsendte indklagede sin faktura. Fakturaen er ikke fremlagt i sagen, men det fremgår af sagens oplysninger, at der ved den endelige afregning var tillagt 10.075 kr. I forhold til den oprindelige tilbudspris.

Klager gjorde kort efter indsigelse til den fremsendte faktura, og gjorde gældende af klager havde indrettet sig efter den oprindeligt oplyste tilbudspris. Det fremgår, at klager herefter indbetalte 56.280 kr. svarende til fakturaprisen på 97.355 kr. minus det indbetalte depositum på 31.000 kr. minus 10.075 kr.

#### **Klagers krav:**

Indklagede skal anerkende ikke at være berettiget til at opkræve 10.075 kr.

#### **Klagers bemærkninger:**

Klager har til støtte for sin påstand gjort gældende, at de ved den oprindelige bestilling oplyst at alle gæster skulle overnatte, hvilket også korrekt er gengivet på den oprindelige bekræftelse. Klager har ikke efterfølgende udtryk ønske om at ændre herpå, så efterfølgende forkerte oplysninger herom, beror på indklagedes egen fejl.

Klager bemærker hertil supplerende, at det, alene henset til at alle gæster skulle deltage i middagen lørdag aften, må have stået klart for indklagede, at de så også skulle overnatte.

Klager har alene orienteret sig efter den samlede tilbudssum og ikke specifikationen, og har derfor ikke haft anledning til at bemærke, at indklagede efterfølgende, og fejlagtigt, har noteret et forkert antal overnattende gæster på efterfølgende bekræftelser.

Klager bestrider, at der selvstændigt blev indgået selvstændig aftale om betaling af de ekstra værelser. Klager anså det som afhjælpning af en mangel, og bestred allerede på tidspunktet, at være betalingspligtig herfor.

#### **Indklagedes krav:**

Frifindelse

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at der ikke foreligger nogen endelig aftale, indeholdende overnatning for de pågældende 13 gæster fra lørdag den 28. september 2025 til søndag den 29. september 2025. Det fremgår ganske enkelt ikke af nogen af sagens dokumenter, at sådan efter er indgået uden efterfølgende ændringer.

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at efterfølgende ændringer i den oprindelige reservation er sket på foranledning af klager.

Efterfølgende ændringer er bekræftet skriftligt over for klager, som ikke har reageret herpå, hvilket er klagers efter ansvar.

Der er ikke usædvanligt, at der inden for et selskab kan være forskelle på længden af de individuelle ophold. Indklagede havde derfor ikke nogen naturlig anledning at reagere herpå.

Under alle omstændigheder er der lørdag den 28. september 2025 indgået en klar selvstændig aftale, om forlængelse af opholdet for 13 gæster, som klager selvstændigt har accepteret, og derfor også er pligtig at betale for.

### **Nævnets bemærkninger:**

Nævnet giver ikke klager medhold.

Det fremgår af sagen, at klager ved flere lejligheder modtog opdaterede ordrebekræftelser, som følge af løbende justeringer, der af klager blev foretaget til arrangementet.

Nævnet har lagt vægt på, at flere af disse korrespondancer refererer til ændrede personal, samt opfordring til klager om at bekræfte.

Nævnet finder på den baggrund, at klager selv må bære risikoen for ikke at have gjort sig bekendt med indholdet af de løbende bekræftelser.

Nævnet har herved også henset til, at indklagede på dagen foreslog alternativt afhjælpningsmuligheder, som klager selv afslog.

**Afgørelse af 24. februar 2026**