

Ankenævnets j.nr.: 2015-0944 - Aflysning af hotelophold

Klager bestilte i december 2014 gennem Booking.com et ophold på 4 nætter hos Indklagede i august 2015. Indklagedes virksomhed tilbyder slotsophold. I januar 2015 blev dette ophold ændret til 2 nætter fra den 21.8.2015 til den 23.8.2015. Klager modtog fra Booking.com en bekræftelse på denne booking.

Den 18.8.2015 modtog Klager en e-mail fra indklagede, hvoraf det fremgik, at indklagede var fuldt booket i dagene den 21.8. til den 23.8.2015. Klager blev i stedet tilbudt en lejlighed, som ikke var af samme standard som værelserne, eller alternativt kunne Klager få et ophold på et andet nærliggende slot (70 km.), som også er i indklagedes besiddelse.

Klager svarede samme dag tilbage, at klager ikke var interesseret i at blive flyttet til en anden lokation, og at klager havde booket sit ophold sidste år (2014), og at Klager forventede at ankomme den 21.8.2015, kl. 19.00. Klager afsluttede med at opfordre indklagede til at finde et andet par, som var villige til at flytte.

Den 20.8.2015 kontaktede klager Indklagede for at oplyse, at klager den 21.8.2015 ville ankomme ved 19-tiden. Klager aftalte med indklagede, at klager ville kontakte indklagede igen den 21.8.2015, hvis klager ønskede at spise ved ankomsten. Den 21.8.2015 kontaktede klager på ny indklagede, og oplyste, at indklagede ikke behøvede at holde køkkenet åbent for klagers skyld.

Ved ankomsten fik klager oplyst, at der ikke var noget værelse til klager, men klager kunne få et værelse i en sidebygning. Dog viste det sig, ifølge klager, at dette værelse allerede var udlejet, da der stod kufferter, golfsæt og mad på bordet. Klager takkede derfor nej til dette værelse og forlod indklagedes virksomhed.

Den 24.8.2015 kontaktede klager indklagede og klagede over behandlingen og stillede krav om at få kompenseres sine udgifter til den forgæves tur frem og tilbage fra Sjælland på i alt kr. 1.533,-. Klager anførte i samme brev, at det herudover ville klæde indklagede at yde en "kompensation" svarende til den udgift, som Klager havde måttet afholde.

Indklagede afviste klagers ønske og henviste i et svar af den 25.8.2015 til, at Klagers manglende afvisning af tilbuddet om en lejlighed eller et ophold på en anden lokation måtte anses for at være en annullering af den allerede indgåede aftale. Indklagede anførte således i svaret, at "modstridende accept er det samme som annullering af aftalen".

I et svar til indklagede af samme dag svarede klager, at hvis indklagede havde ønske om at annullere klagers booking, burde indklagede have givet klager klar besked herom.

Klager anførte yderligere, at han på intet tidspunkt, hverken ved sin henvendelse den 20.8.2015 eller sin henvendelse dagen var blevet oplyst om, at der ved ankomst ikke ville være noget værelse til Klager.

Klager kunne ikke anerkende indklagedes påstand om, at indklagede skulle have aflyst opholdet, da klager ikke fik klar besked om, at der ikke ville være et værelse til Klager.

For så vidt angik indklagedes bemærkning om, at det værelse, som klager fik tilbudt som erstatning, ikke var udlejet, fastholdt klager, at der på det anviste værelse stod kufferter, golfsæt og mad på bordet, og at det derfor måtte antages, at værelset var udlejet, hvilket klager også gjorde indklagede opmærksom på, da klager forlod stedet.

Klager ønskede godtgørelse af sin transportudgift på kr. 1.533,-, samt et tilsvarende beløb som kompensation for at have kørt forgæves.

Indklagede anførte, at Indklagede ikke var rette indklagede. I stedet burde klagen have været sendt til Booking.com, som bookingen blev foretaget igennem. Af Booking.com's vilkår fremgik det, at der kunne ske vederlagsfri afbestilling indtil senest 24 timer før ankomst. Denne afbestillingsregel gjaldt ifølge Indklagede for begge parter i forholdet. Indklagede aflyste bookingen 3 døgn før ankomst. Indklagede var af den opfattelse, at klager, jf. klagens sidste afsnit, anerkendte, at indklagede havde ret til at afbestille/aflyse bookingen. Det var derfor ifølge indklagede uforståeligt, at klager på trods af indklagedes mail af 18.8.2015 om aflysning, alligevel valgte at komme til indklagedes virksomhed den 21.8.2015.

Det var indklagedes opfattelse, at indklagede, som det meste, ville kunne tilpligtes at anvise klager et andet tilsvarende værelse på et andet hotel, hvilket klager fik tilbudt. Indklagede anførte, at det ikke var op til gæsten at instruere hotellet om, at aflysningen skulle trækkes tilbage, og at hotellet i stedet kunne aflyse en anden booking.

Ved divergens mellem tilbud og accept bortfaldt aftalen.

Klager fik ved sin ankomst besked om, at han kunne acceptere det tidligere tilbudte alternative værelse, hvilket Klager afslog. Der blev ikke krævet afbestillingsgebyr af Klager, da Klagers booking ikke var bekræftet. Indklagede tilbød Klager et af de største værelser, hvilket Klager afslog, da han havde forventet et andet værelse.

Indklagede anførte, at indklagede ikke havde mulighed for at kontrollere, om klager havde haft de påståede udgifter til transport mv. Det var indklagedes opfattelse, at det forhold, at klager valgte at køre fra sin bopæl på Sjælland til indklagedes virksomhed i det nordlige Jylland ikke berettigede klager til at få godtgjort transportudgifter. Efter Indklagedes opfattelse ville klager højst kunne kræve sine udgifter til transport til et andet hotel samt evt. merudgift ved et ophold på dette hotel dækket.

Indklagede anførte yderligere, at det ikke var korrekt, at det værelse, som klager fik tilbudt, var lejet ud til anden side.

Klager afviste, efter indklagedes opfattelse, alle indklagedes forsøg på at afhjælpe den opståede situation, og klager havde derfor ikke krav på nogen form for erstatning. Det var indklagedes opfattelse, at hvis det blev antaget, at der faktisk var foretaget en booking, ville det være indklagede, som havde krav på afbestillingsgebyr, da klager blot forlod stedet. At indklagede pr. kutyme således afstod fra at afkræve klager erstatning, berettigede ikke klager til at kræve erstatning.

Indklagede gjorde gældende, at klager ikke havde krav på godtgørelse eller kompensation

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Klager modtog allerede den 12. januar 2015 bekræftelse på sin reservation af et værelse på indklagedes slotshotel i to nætter fra fredag den 21. august 2015.

På indklagedes forespørgsel meddelte klager ved e-mail af den 18. august 2015, at han ikke ønskede at ændre reservationen til et andet slot. Da indklagede ikke reagerede på denne meddelelse og ikke reagerede på klagers efterfølgende henvendelser den 20. og 21. august 2015, havde klager føje til at tro, at det reservede værelse var til klagers rådighed ved hans ankomst den 21. august 2015 i overensstemmelse med den booking, han havde foretaget.

Ankenævnet fandt herefter, at klager havde krav på kompensation for de transportudgifter, han pådrog sig.

Ankenævnet fandt ikke grundlag for at yde klager yderligere kompensation.

Afgørelse af 10. december 2015