

Ankenævnets Journal nr.: 2016-0811 - Klage over fejl i hotelreservation

Klager bestilte 2 familieværelser på indklagedes hotel gennem bookingportalen Booking.com til overnatning fra den 5. aug. til den 7. aug. 2016. Det fremgår af den vedlagte kopi af booking-bekræftelsen, at værelserne var bestilt til overnatning for én voksen og to børn på hvert af værelserne. Da klager ankom til indklagede den 5. aug. 2016 havde indklagede kun ét familieværelse, og klager fik i stedet tilbudt et enkeltværelse, da hotellet ikke havde andre værelser ledige.

Dette betød, at klager måtte sove med hendes 8-årige søn i én seng på et enkeltværelse den første af de to bestilte overnatninger. Klager fik et afslag på 200 kr. i forbindelse hermed. Klager fik den efterfølgende nat et familieværelse stillet til rådighed.

Klager fandt, at fejlen beroede på indklagede, der ikke, som anført af indklagede, kunne skyde skylden for fejlen på Booking.com, da det klart fremgik af klagers bookingbekræftelse, at der var bestilt 2 familieværelser med 3 personer i hvert værelse.

Klager havde vedhæftet et billede af den seng, hvor klager skulle overnatte sammen med hendes søn. Billedet tjente til at illustrere, hvor lidt plads klager og hendes søn havde, og at der kun var stillet én pude og én dyne til rådighed.

Klager ønskede derfor at få en godtgørelse i form af et gavekort til overnatning på et familieværelse for tre personer fra en vilkårlig fredag til lørdag.

Af klagers henvendelse til indklagede, fremgik det også, at klager var utilfreds med, at indklagede, uden at have fået klagers tilladelse hertil, havde flyttet klagers bagage fra det enkeltværelse, hvor klager havde overnattet den første nat til det familieværelse, hvor klager skulle overnatte den efterfølgende nat. Dette forhold var ikke anført i klagen til Ankenævnet.

Klager ønskede derfor at få en godtgørelse i form af et gavekort til overnatning på et familieværelse for tre personer fra en vilkårlig fredag til lørdag.

Indklagede anført, at det var korrekt, at klager den første nat kun fik stillet ét familieværelse og et enkeltværelse til rådighed. Sengen i enkeltværelset var dog en såkaldt $\frac{3}{4}$ -seng, som er 140 cm. bred. Indklagede oplyste, at indklagede næsten hver weekend solgte et værelse, svarende til det, som klager fik til hende og sin søn den første nat, til 2 voksne.

Indklagede informerede om morgenen den 6. aug. 2016 klager om, at man nu havde et ekstra familieværelse til rådighed for klager, men klager valgte alligevel at tage af sted fra hotellet uden at flytte sin bagage fra enkeltværelset, hvorfor hotellet var nødsaget til at flytte klagers bagage fra det ene værelse til det andet, da hotellet den pågældende nat – som var i højsæsonen - var fuldt booket.

Indklagede har været i kontakt med Booking.com og kan kun beklage, at der skete en teknisk fejl i forbindelse med bookingen.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske kompensation til klager.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gave klager delvis medhold.

Det var ubestridt, at klager ikke fik det familieværelse, som hun havde reserveret, og at hun sammen med sit barn i stedet blev indlogeret på et mindre værelse. Klager fik som kompensation herfor et afslag i prisen på kr. 200.

Ankenævnet fandt efter en konkret samlet vurdering af oplysningerne i sagen, at klager burde have et samlet afslag på kr. 400,-, dvs. yderligere kr. 200,- i afslag på den samlede betaling.

Afgørelse af 27. oktober 2016