

**Ankenævnets journal nr.: 2017-0464 – Booking af hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Fredag den 16. juni 2017 kontaktede klager telefonisk indklagede, der er et slotshotel, som udgør et hotel i en kæde af slotshoteller, med henblik på at booke en overnatning samme nat. Klager kom i kontakt med en medarbejder på et centralt bookingkontor, som lå et andet sted end på det hotel, hvor klager ønskede at booke.

Den pågældende medarbejder oplyste, at hun havde svært ved at komme direkte igennem til det slotshotel, hvorpå klager ønskede en overnatning. Den pågældende medarbejder kunne ikke se, om der var ledige værelser på det pågældende hotel. Medarbejderen bad om klagers telefonnummer, og ville efterfølgende undersøge, om der var et ledigt værelse og herefter kontakte klager.

Medarbejderen kontaktede kort efter klager telefonisk og oplyste, at hun ikke kunne komme i kontakt med det pågældende hotel, men at hun var af den opfattelse, at der var et værelse ledigt, og medarbejderen fik navn og kontaktoplysninger på klager. Det fremgår ikke klart af de fremlagte oplysninger og bilag, hvorvidt den pågældende medarbejder overfor klager udtrykkeligt tilkendegav, at der faktisk blev foretaget en booking hos indklagede.

Klager oplyste, at indklagedes medarbejder flere gange i telefonen bad klager om at kontakte det pågældende hotel direkte, da hun ikke var sikker på, om der var ledige værelser og om bookingen kunne foretages.

Klager modtog ikke en skriftlig bekræftelse på bookingen.

Da klager var usikker på, om der reelt var foretaget en booking, bookede klager et andet hotel. Kl. 22:00 samme aften kontaktede klager indklagede for at få bekræftet, om der var foretaget en booking, og i givet fald afbestille denne. Klager kunne imidlertid ikke få telefonisk kontakt til nogen og lagde en besked på en telefonsvarer med nummer og navn.

Klager overnattede herefter på det andet hotel, hvor klager havde foretaget en booking

Dagen efter modtog klager pr. e-mail en faktura for en overnatning hos indklagede. Klager kontaktede herefter indklagede, og talte med en medarbejder, som udtrykte forståelse for klagers situation, og som ville vende sagen med chefen. Klager fik herefter oplyst, at en mundtlig bekræftelse på en booking er lige så god som en skriftlig bekræftelse, og indklagede fastholdt derfor, at klager skulle betale for overnatningen.

Herefter indgav klager sin klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager bemærkede, at han aldrig fik en skriftlig bekræftelse på bookingen, og klager var derfor berettiget i tvivl om, hvorvidt der var foretaget en booking.

Derimod fik klager tilsendt indklagedes nyhedsbrev, og det undrede på den baggrund klager, at indklagede – da indklagede havde klagers e-mailadresse – sendte en skriftlig bekræftelse på, at der faktisk var foretaget en booking.

Klager fandt således, at indklagede burde have sendt en skriftlig bekræftelse, og da dette ikke skete, var klager berettiget i tvivl om, hvorvidt der var foretaget en booking.

**Klagers krav:**

Klager ønskede pengene tilbage – kr. 1.100,-.

**Indklagedes bemærkninger:**

Ifølge indklagede ringede indklagedes medarbejder kl. 20.35 d. 16. juni 2017 tilbage til klager og bekræftede, at der var et værelse klar og booket hos indklagede. Indklagede fastholdt dermed sit krav, med hjemmel i aftalelovens § 3 stk. 2.

Indklagede anførte, at det ikke kunne forventes at man modtog en skriftlig ordrebekræftelse pr. mail, samme aften som værelset bestiltes, særligt når ordren blev modtaget efter kontortid og pr. telefon. Indklagede kunne ikke anerkende klagers version, idet klager anførte, at indklagedes medarbejder i løbet af telefonsamtalen, skulle have givet udtryk for, at der var tvivl om værelset var booket eller ej. Dette var ikke korrekt, da det netop var den pågældende medarbejder, som selv havde booket værelset

Da klager ikke mødte op, fremsendte indklagede d. 17. juni 2017, i overensstemmelse med reservationen, fakturanr.: 23853 med forfald. 17. juni 2017, pålydende 1.100 kr. for værelset til den mail som klager havde opgivet. Kravet var beregnet som 100 pct. af prisen for den første nat.

Indklagede oplyste, at der var fremsendt nyhedsbrev til klager, med hjemmel i markedsføringslovens § 10 stk. 2. Da klager havde givet udtryk for, at klager ikke ønskede disse nyhedsbreve, havde indklagede pr. dags dato fjernet klager fra modtagerlisten.

**Indklagedes krav:**

At betaling for bookingen fastholdtes.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet afviste klagen.

Ankenævnet bemærkede, at parterne var uenige om, hvad der blev aftalt, herunder særligt om indklagede under telefonsamtalen bekræftede, at der var foretaget en værelsesreservation.

Da aftalegrundlaget således var uklart, fandt Ankenævnet, at sagen var uegnet til nævnsbehandling, jf. nævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

Ankenævnet afviste på denne baggrund at behandle klagen.