

IK BOEKTE EEN HOTEL IN PARIJS. BIJ AANKOMST BLEEK DAT HET HOTEL EEN FOUT MAAKTE EN EEN KAMER TE WEINIG BOEKTE VOOR ONS. 2 VAN DE 4 REIZIGERS HADDEN DUS GEEN ACCOMMODATIE MEER.

CASE

Ik reisde naar Parijs in september 2022. Bij aankomst bleek dat het hotel een fout maakte en een kamer te weinig boekte voor ons. 2 van de 4 reizigers hadden dus geen accommodatie meer, hoewel wij met onze reserveringsbevestiging aan de balie stonden.

De tweede kamer (die wij later telefonisch bij boekte) werd niet geregistreerd door het hotel, hoewel wij wel een bevestiging kregen. Zowel telefonisch als per mail.

Het was reeds 21 uur op een zaterdag avond. De receptionist van het hotel zocht in de buurt voor een oplossing, maar kon ons niets aanbieden. Wij moesten daarom zelf naar een oplossing zoeken. Gelukkig vonden wij nog één kamer via Hostelworld. Het ene koppel verblijf dus in het originele hotel en het andere koppel trok naar het ander hostel. De prijs van de kamer was natuurlijk veel hoger dan de accommodatie die wij eerst boekte, en de locatie was alles behalve gunstig.

Wij waren zodanig ontevreden over de service. Dit hebben wij ook zo gecommuniceerd naar de uitbater de volgende ochtend. Dit draaide uit tot een grote onverschilligheid. Uiteindelijk stuurde de uitbater ons weg, zonder dat wij betaalde voor één van de twee kamers.

Wat zijn mijn rechten als consument in dit geval? Ik wens verder geen stappen te ondernemen (aangezien wij niet betaalde), maar ik wil voorbereid zijn indien het hotel mij alsnog een rekening stuurt. Verder wil ik graag weten hoe ik hier in de toekomst mee moet omgaan.

PROBLEEM

De accommodatie kon de gereserveerde kamers niet aanleveren.

ADVIES

Situaties zoals deze heten 'overboekingen'. Overboekingen gebeuren wanneer meer kamers 'verkocht' worden dan dat er daadwerkelijk beschikbaar zijn in het hotel.

In geval van overboeking dient de accommodatie een alternatief van een gelijkaardige waarde voor te stellen. Indien dit niet mogelijk is kunnen beide partijen zoeken naar een gepaste oplossing.

Stel dat jij als consument niet tevreden bent met het aangeboden alternatief, kan het hotel de reservatie annuleren en krijgt u uiteraard uw geld terug.

BRONNEN

- mews.com/nl/blog/hotel-overboeking-strategie geraadpleegd op 19/11/2022
- vakantieweb.be/artikel/dit-zijn-je-rechten-als-je-hotel-overboekt-is geraadpleegd op 19/11/2022
- reisleidster.com/een-overboeking-en-nu/ geraadpleegd op 19/11/2022