

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0193 - Ændring i booking af hotelophold

Sagsfremstilling

Klager købte i 2017 3 såkaldte Spotdeal-værdibeviser, som bl.a. kunne bruges hos indklagede. Beviserne gav adgang til en overnatning med en 8-rettes menu og vin. I december 2017 bestilte klager 2 ophold hos indklagede til lørdag den 3. februar 2018.

I dagene efter denne booking havde parterne herefter en e-mailkorrespondance, idet klager ønskede at ændre den bookedato fra lørdag den 3. februar til en anden lørdag. Da det viste sig vanskeligt at finde en ny mulig lørdag gennem e-mailkorrespondancen, bad klager sin svigerinde om at kontakte indklagede telefonisk for at aftale en anden lørdag. Dette skete den 23. januar 2018. Ifølge klager blev det her aftalt, at klager og dennes selskab i stedet for den 3. februar 2018 skulle komme den 25.5.2018. Ifølge klager fik klagers svigerinde her oplyst, at værdibeviserne skulle genfremsendes sammen med en e-mail, hvoraf det fremgik, at klager ønskede at booke den 25. maj 2018. Denne e-mail blev, sammen med værdibeviserne sendt til indklagede af klagers svoger.

Den 4. februar 2018 fik klager imidlertid en e-mail fra indklagede, hvoraf det fremgik, at klager var udeblevet fra sin reservation hos indklagede dagen før, den 3. februar. Indklagede krævede – udover indløsningen af værdibeviserne – betaling for en række tillæg (kr. 1.830,-)

Klager kontaktede herefter indklagede og anførte, at hendes svigerinde den 23. januar 2018 havde ændret reservationen den 3. februar til den 25. maj 2018, og at klagers svigerinde var blevet bedt om genindsende værdibeviserne, hvilket var sket. Klager var derfor gået ud fra, at reservationen til den 3. februar var annulleret, og at der i stedet var booket til den 25. februar 2018

Indklagede svarede, at der ganske rigtigt var booket værelser den 25. maj i klagers svogers navn, men, at det ikke, af den e-mail, som klagers svoger havde sendt, fremgik, at reservationen den 25. maj var i stedet for reservationen den 3. februar. Indklagede havde derfor ifølge indklagede ingen mulighed for at vide, at reservationen til den 25. maj trådte i stedet for reservationen den 3. februar, som var lavet i klagers eget navn.

Parterne havde herefter en længere korrespondance, hvor klager insisterede på, at det under telefonsamtalen mellem indklagede og indklagedes svigerinde blev oplyst, at reservationen den 25. maj 2018 var i stedet for reservationen den 3. februar, og at klagers svoger havde gjort nøjagtig som han var blevet bedt om. Klagers svoger var således, ifølge indklagede, ikke i den e-mail, som efterfølgende blev sendt, blevet bedt om at henvise til den tidligere foretagne reservation, herunder reservationsnummeret for denne.

Indklagede fastholdt imidlertid, at når indklagede kontaktes telefonisk omkring reservationer og ændringer heraf, så anmodes man – som en fast procedure hos indklagede - om efterfølgende at sende dette på en e-mail, således at indklagede havde dokumentation/bevis for hændelsesforløbet. Indklagede fastholdt også, at det ikke af e-mailen fremgik, at der var tale om, at reservationen den 25. maj skulle afløse den af klager foretagne reservation den 3. februar. Hvorfor indklagede blot foretog en reservation i klagers svogers navn til den 25. maj 2018.

Indklagede henviste også til, at reservationen den 25. maj 2018 blev foretaget i klagers svogers navn, og at indklagede derfor ikke havde mulighed for at vide, at der ikke var tale om en ny reservation, men en reservation som skulle afløse reservationen den 3. februar 2018, som var foretaget i klagers navn. Indklagede valgte dog at tilbyde klager at frafalde kravet om betaling for diverse tillæg, men fastholdt betalingen i form af værdibeviserne.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt ikke, at klager havde haft nogen reel mulighed for at gennemskue indklagedes procedure omkring reservationer og ændringer heraf. Ifølge klager lignede det ikke proceduren for andre overnatningssteder, og det fremgik heller ikke af værdibeviserne eller af indklagedes reservationsbekræftelse, at der skulle sendes en mail med de af indklagede anførte oplysninger.

Klager fastholdt således, at det i telefonen, under samtalen med klagers svigerinde, blot blev oplyst, at der skulle sendes en e-mail med reservationsdatoen den 25. maj samt værdibeviserne.

Klager og klagers svigerinde/svoger gjorde blot, som de blev bedt om, og klager havde ikke nogen chance for at gennemskue, at indklagede ikke slettede den oprindelige reservation den 3. februar, eller tjekkede, at det var samme værdibeviser, der blev indsendt i forbindelse med reservationen til den 25. februar. Klagers svigerinde/svoger kunne således ikke vide, at det tidligere reservationsnummer skulle skrives i e-mailen.

Klager erkendte, at der ikke var noget skriftligt bevis for at reservationen blev ændret fra den 3. februar til den 25. maj, men fandt, at reservationen den 25. maj underbyggede, at der blev indgået en ny aftale. Klager anførte videre, at klager ikke havde haft nogen motivation til ikke at ændre bestillingen, men blot lave en ny reservation til den 25. maj 2018.

Klager undrede sig også over, at indklagede ikke kiggede i værdibeviserne, som var nummererede og hvoraf klagers navn fremgik. Havde indklagede gjort dette, havde indklagede kunnet konstatere, at disse værdibeviser allerede var vedhæftet reservationen til den 3. februar, hvorfor det måtte være tydeligt for indklagede, at reservationen den 25. maj trådte i stedet for reservationen den 3. februar.

Klagers krav:

Klager ønskede at få tilbagebetalt de kr. 3.894,- som beviserne lød på, og som indklagede havde indløst.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at indklagedes faste procedure var ens for alle vedr. ændringer. Man skulle kontakte kroen og forhøre sig telefonisk omkring en ny dato, og når en ny dato var fundet, oplystes kunden om, at de skulle besvare den bekræftelse de tidligere har modtaget ved første bestilling, med anmodning om ændring af bookingen, samt at de skulle notere info omkring ny dato + evt. bemærkninger til værelse.

Når kunden besvarede bekræftelsesmailen, modtog indklagede kundens booking-nr., som vedrørte lige netop kundens reservation. Derved sikrede indklagede sig, at det var den rigtige booking, der ændredes i systemet, Hvis ikke indklagede modtog dette booking-nr. i forbindelse med en ændring, havde indklagede ingen chance for at kunne ændre selve reservationen, og bookingen forblev som bestilt i første omgang.

I denne sag, havde klager fået en hel tredje person til at sende oplysningerne til indklagede, og denne meddeler ingen steder i mailen, at det drejede sig om en ændring af en eksisterende booking/reservation, og derved kunne indklagede heller ingen steder se, at der var tale om en ændring og ikke en ny reservation.

Var det blevet nævnt i den pågældende e-mail, at den var skrevet på vegne af klager, og havde det været nævnt, at det drejede sig om en ændring af en allerede foretaget booking (med anført booking-nr.), havde indklagede kunnet se, at det drejede sig om en ændring og ikke en ny reservation I den fremsendte e-mail henvistes der blot til, at man ønskede at booke 3 juniorsuiter til den 25/5-2018, og der reserveredes derfor 3 nye værelser i klagers svogers navn.

Da indklagede således ikke modtog nogen henvendelse fra klager eller en anden, der henviste til klagers reservation, stod værelserne fortsat til rådighed d. 3. februar som bestilt, Da klager ikke kom, stod indklagede med mad/drikke som måtte smides ud, samt værelser med tillæg som ikke blev betalt.

Indklagede havde tilbudt klager at annullere tillæggene for at komme til enighed med klager, men dette havde klager afvist, derfor fastholdtes tillæggene.

Indklagedes krav:

Indklagede fastholdt betaling for reservationen den 3. februar 2018, herunder tillæggene.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering af forløbet, at henvendelsen den 23. Januar 2018 fra klagers svoger om en reservation til den 25. maj 2018 ikke tilstrækkeligt klart angav, at der var tale om en ændring af en allerede foretagne reservation. Der var således ikke angivet det bookingnummer, som klager i reservationsbekræftelsen havde fået oplyst skulle benyttes ved senere henvendelser angående reservationen.

Ankenævnet kunne på denne baggrund ikke give klager medhold.

Afgørelse af 4. september 2018