

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0522 – Omplacering

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et ophold fra den 11. aug. 2019 til den 12. aug. 2019 for 4 personer, 2 dobbeltværelser.

Da klager og dennes familie, som opholdet var booket til, ankom til indklagedes hotel om aftenen den 11. aug. 2019 kunne klager og dennes familie ikke få adgang til indklagedes hotel, som var lukket.

Klager kontaktede herefter en ansat på en af indklagedes andre hoteller telefonisk og fik oplyst, at som følge af en fejl i indklagedes bookingsystem var der ikke booket overnatning til dem på indklagedes hotel, og da der ikke var andre gæster på hotellet den pågældende dag/aften var hotellet lukket.

Ifølge klager fik klager under telefonsamtalen tilbudt, at klager og dennes familie kunne overnatte på et andet af indklagedes hoteller, som lå godt 50 kilometer væk. Ifølge klager fik klager oplyst, at det var muligt at overnatte på det tilbudte hotel, men ikke muligt at spise i restauranten på det tilbudte hotel.

Dette tilbud var ikke acceptabelt for klager, da det var afgørende for klager, at klager og dennes familie også kunne spise på stedet.

Indklagede har afvist, at det blev oplyst, at det ikke var muligt at spise på stedet.

Da klager ikke ønskede at tage imod indklagedes tilbud om afhjælpning, idet klager ikke fandt, at tilbuddet var dækkende for klagers ønsker og forudsætninger, fandt klager selv overnatning på et lufthavnshotel, som lå godt 34 km fra det oprindeligt bookedede hotel.

Klager og dennes familie overnattede på det pågældende lufthavnshotel og spiste også her.

Den samlede regning lød på kr. 3.304,-, som klager finder, at indklagede bør betale til klager.

Herudover kræver klager:

Ekstra kørsel:	kr. 175,- (50 km x kr. 3,5)
Tilbagebetaling af 2 deals til indklagedes hotel:	kr. 2.996,-

Herudover har klager krævet kr. 2.000,- i erstatning for det arbejde, som klager har haft med at udforme og indsende en klage til Ankenævnet.

Klagers samlede krav overfor indklagede er således kr. 8.475,-.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at indklagede har erkendt, at den manglende booking skyldes en fejl hos indklagede.

Klager finder ikke, at indklagedes tilbud om overnatning på et andet af indklagedes hoteller var dækkende, idet klager og dennes familie ifølge det af klager oplyste ikke kunne spise på det tilbudte hotel, hvilket var væsentligt for klager.

Klager har anført, at indklagede ikke har været i stand til at dokumentere – som påstået af indklagede, f.eks. ved optagelse af telefonsamtalen – at klager skulle have fået oplyst, at det var muligt at spise på det til klager tilbudte erstatningshotel, og klager fastholder således, at klager fik oplyst, at det *ikke* var muligt at spise på det tilbudte erstatningshotel.

Klager anfægter også indklagedes ret til at omplacere klager og dennes familie i den foreliggende situation, hvor klager og dennes familie stod i regn og blæst foran et øde hotel. Klager kan således anerkende indklagedes ret til omplacering, hvis denne udøves i rimelig tid, men finder ikke, at det er acceptabelt, at indklagede kan kræve af klager og dennes familie skal køre mange ekstra kilometer for at komme til et tilbudt erstatningshotel, hvor de – ifølge klager - ikke kunne spise

Klager har i tilknytning hertil anført, at de af indklagede fremlagte afgørelser fra Ankenævnet efter klagers opfattelse ikke har relevans for nærværende sag, da der i de nævnte sager var tale om, at de indklagede varslede omplacering flere dage i forvejen. I nærværende sag, hvor indklagede har erkendt sin fejl, var der tale om omplacering uden varsel.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at sammen med klagers ordrebekræftelse fik klager tilsendt indklagedes handelsbetingelser (som er vedlagt af indklagede i kopi), hvoraf det under punktet "omplacering" fremgår, at i tilfælde hvor hotellet er nødt til at omplacere, kan gæsten kræve at blive holdt skadesløs for ekstra omkostninger.

Indklagede har anført, at som følge af en fejl i indklagedes bookingsystem, var klagers reservation blevet slettet, og da der ikke var foretaget andre reservationer d. 11. august 2019, var hotellet lukket på denne dag. I overensstemmelse med de fremsendte handelsbetingelser, tilbød indklagede, klager at komme til en af indklagedes andre hoteller, uden omkostninger for klager. Ydermere blev klager tilbudt kompensation for evt. kørsel á 52 km. mellem det oprindeligt bookede hotel og det af indklagede tilbudte erstatningshotel. Indklagede mener derfor at have levet 100 pct op til betingelserne vedr. omplacering, som anført i indklagedes handelsbetingelser.

Indklagede afviser klagers påstand om, at den ansatte, som klager var i kontakt med, skulle have sagt til klager, at denne ikke kunne spise på det tilbudte erstatningshotel. Indklagede har som bilag vedlagt en kopi af den pågældende ansattes beskrivelse af sagen og telefonsamtalen med klager.

Indklagede har til støtte for sine synspunkter henvist til to af Ankenævnets tidligere afgørelser, som også handlede om omplacering. Det drejer sig om j.nr. 2017-064 samt om j.nr. 2017-0017, indklagede har vedlagt kopi af de 2 afgørelser.

Førstnævnte afgørelse vedrørte indklagedes aflysning og tilbud om omplacering af klagers arrangement. Indklagede tilbød klager at afholde sit arrangement, på en af indklagedes andre restauranter. Klager ønskede godtgørelse for hele arrangementet som klager valgte at afholde hos tredjemand. Ankenævnet gav ikke klager medhold, idet Nævnet anførte: *"Indklagede i dennes handelsbetingelser forbeholder sig ret til at ændre i en allerede foretagne pladstildeling... Indklagede efter aflysningen af klagers reservation tilbød klager en række ligeværdige alternativer... og herved gjorde hvad man kunne for at afhjælpe den aflyste reservation"*.

I den anden af de nævnte afgørelser var der tale om indklagedes aflysning af klagers bestilte bryllup. Her anførte Ankenævnet: *Det er nævnets opfattelse, at indklagede som den professionelle part var forpligtet til at bistå klager med at finde et andet sted, hvor selskabet kunne holdes. Stedet skulle være af samme kvalitet, standard og i umiddelbar geografisk nærhed. Hvis indklagedes ikke var i stand til at anvise et sådant sted, måtte indklagede erstatte de rimelige meromkostninger.*

Efter indklagedes opfattelse må det modsætningsvis konkluderes, at idet indklagede i nærværende sag, tilbød et andet sted af samme kvalitet, standard og geografisk nærhed, var indklagede ikke erstatningspligtig for klagers meromkostninger.

Indklagede har i tilknytning hertil anført, at klager afviste indklagedes tilbud om omplacering, til et sted af samme kvalitet, standard og geografisk nærhed, samt tilbud om kompensation for den ekstra kørsel mellem det oprindeligt bookedede hotel og det tilbudte erstatningshotel.

På den baggrund afviser indklagede, at have nogen forpligtigelser, herunder pligt til at betale økonomisk godtgørelse til klager.

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at omplaceringen i den foreliggende sag skete uden varsel har indklagede henvist til, at der ikke i indklagedes handelsbetingelser er nævnt noget om, at en evt. omplacering skal varsles.

Vedrørende spørgsmålet om, hvorvidt klager fik oplyst, at det var muligt at spise på det pågældende erstatningshotel eller ej, så har indklagede anført, at indklagede ikke optager telefonsamtaler og indklagede finder ikke, at et sådant bevisspørgsmål kan behandles ved et Ankenævn.

Indklagede bestrider at klager kan få godtgjort ekstra kørselsomkostninger, da klager selv valgte ikke at køre til det anviste erstatningshotel, men i stedet til et andet af klager valgt hotel, som lå mere belejligt for klager, da klager dagen efter skulle køre videre nord på.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle sagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Klager har som begrundelse for klagen anført, at det var afgørende for klager, at klagers selskab kunne spise på det anviste alternative overnatningssted, men at indklagede telefonisk oplyste, at dette ikke var muligt.

Dette bestrides af indklagede, der har anført, at klager fik oplyst, at det var muligt at spise på det af indklagede anviste alternative overnatningssted

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Afgørelse af 22. oktober 2019