

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0532 – Mangler i forbindelse med hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde i efterårsferien 2017 via indklagede booket 3 overnatninger til sig selv, sin kone og datter på et hotel i Italien. Opholdet var med halvpension. Opholdet kostede kr.4.081,87,-.

Ved ankomsten fik indklagede imidlertid oplyst, at klagers værelse ikke var ledigt, og klager blev i stedet tilbudt overnatning på et andet hotel i en nærliggende baggård. Da klager havde kørt hele dagen, var træt og da klokken på dette tidspunkt var 18.00 valgte klager at overnatte på det anviste hotel.

Klager skrev dagen efter til indklagede og beklagede sig over, at klagers værelse, som var bestilt i god tid, ikke havde stået klart, og at klager, kun fordi klager var træt og at der ikke var andre alternativer, havde accepteret tilbuddet om det andet hotel samt tilbuddet om at spise det "hundeæde", der blev serveret på dette hotel.

Klager afsluttede mailen med at skrive, at det der skulle have været et 4-stjernet wellness-ophold for klager og dennes familie nu var blevet erstattet af et lufthavnshotel i Firenze, indtil klager igen kørte nordpå.

Klager forlangte på denne baggrund at få refunderet hele beløbet, som var betalt for opholdet.

Efter nogen mail-korrespondance, som fortsatte efter klagers hjemkomst, tilbød indklagede den 20. nov. 2017, at betale klager kr. 500,- tilbage samt et gavekort på kr. 500,- til brug hos indklagede. Dette ønskede klager ikke at tage imod, da klager fandt, at han ikke har fået, hvad han havde betalt for og derfor måtte have krav på at få hele betalingen refunderet.

Den 5. juni 2018 skrev klager til indklagede, at klager endnu ikke havde konstateret, at det af klager betalte beløb var blevet refunderet, og at hvis beløbet ikke var modtaget inden 8 dage ville klager gå videre med sagen.

Samme dag svarede indklagede klager og gentog tilbuddet om kr. 500,- retur samt et gavekort på kr. 500,-.

Den 12. juni 2018 svarede klager, at han fortsat ikke kunne acceptere dette tilbud, men at han (klager) kunne tilbyde indklagede yderligere 8 dage til at returnere klager dennes betaling på kr. 4.081,87,-.

Den 20. juni skrev indklagede til klager, og gentog sit tidligere fremsatte tilbud.

Herefter indgav klager den 29. juni 2018 klage til Forbrugerklagenævnet, som efterfølgende har oversendt sagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor.

Klagers krav:

Klager ønskede hele betalingen 4.081,87,- refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde ikke besvaret Nævnets henvendelser.

Nævnets bemærkninger:

Klagen afvistes, jf. § 5, stk. 2 i Ankenævnets vedtægter.

Indklagedes selskab, som efter klagens indgivelse er overtaget af et andet selskab, havde hjemsted i Holland, da klager købte opholdet via indklagedes danske filial.

Efter forbrugerklagelovens § 14 behandler Ankenævnet alene klager over erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark. Da opholdet blev købt fra et selskab i Holland, afviser Nævnet derfor at behandle klagen.

Ankenævnet afviser således at behandle klagen, jf. § 5, stk. 2, i Ankenævnets vedtægter.

Afgørelse af 11. december 2018