

**Ankenævnets journal nr.: 2015-0746 - Ekstra gebyr v/overnatning hos indklagede**

Sagen omhandler et ekstra gebyr på kr. 300,- pr. værelse pålagt 2 overnatninger hos indklagede fra en lørdag til søndag.

Klager havde købt 4 vouchers på overnatning gennem tilbudsmidler Take Offer. Hver voucher indeholdt én overnatning for én person i et dobbeltværelse inkl. mad og kaffe. De to vouchers vedrørte overnatning fra fredag den 29. maj til lørdag den 30. maj 2015 og de to andre vouchers vedrørte overnatning fra den 30. maj til den 31. maj 2015.

Klager – i alt 4 personer - overnattede hos indklagede på 2 dobbeltværelser fra fredag den 29. maj 2015 til søndag den 31. maj 2015.

Ved afrejsen søndag den 31. maj 2015 blev regningen tilskrevet 2 x kr. 300,- for overnatningerne fra lørdag den 30. maj til søndag den 31. maj.

Det fremgik af Take Offers hjemmeside, at der vil være et tillæg på kr. 300 ved ankomst på lørdage. Det fremgår endvidere, at det var muligt at købe flere vouchers, som gav adgang til at forlænge opholdet.

Klager var af den opfattelse at ankomst fredag og afrejse søndag ikke kunne ligestilles med ankomst om lørdagen.

I bekræftelsen fra indklagede nævntes ikke noget om ekstra omkostning for overnatning lørdag til søndag.

Efterfølgende afviste indklagede at refundere 2 x kr. 300,- med henvisning til restriktionerne i tilbuddet hos Take Offer.

Klager kontaktede ligeledes Take Offer, som forklarede, at tilbuddet på deres hjemmeside alene var gældende for 1 overnatning.

Afregningen mellem Take Offer og indklagede, var klager ikke bekendt med.

Klager opfattede overnatningerne som ét samlet ophold, hvor der ikke var ankomst om lørdagen, men om fredagen, hvorefter opholdet ikke kunne pålægges ekstra gebyr på kr. 300 pr. værelse.

Klager anførte videre, at der på intet tidspunkt var blevet oplyst om ekstra gebyr for overnatning på en lørdag.

Klager havde alene modtaget 1 bekræftelse og 1 faktura for overnatningerne.

Klager afleverede samtlige vouchers for begge overnatninger ved ankomsten om fredagen

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 600,-.

Indklagede anførte, at hver voucher gav ret til 1 overnatning, hvorefter indklagede betragtede overnatningerne som 2x1 overnatning.

De to vouchers (1 pr. person) vedrørte overnatning fra fredag den 29. maj til lørdag den 30. maj 2015 og de to andre vouchers vedrørte overnatning fra den 30. maj til den 31. maj 2015. Der var altså tale om brug af to vouchers ved opholdet fra fredag til lørdag (uden tillæg) og to andre vouchers ved opholdet fra lørdag til søndag (med tillæg á 2 x kr. 300,-). Brugen af de sidste to vouchers fra lørdag til søndag kunne sidestilles med ankomst lørdag, hvilket udløste tillægget.

For nemheds skyld boede indklagede (i alt 4 personer) på de 2 samme værelser under hele opholdet.

Take Offer gjorde i deres betingelser opmærksom på, at der ville være tillæg ved ankomst lørdag. Yderligere angav indklagede i sin bekræftelse til klager betalingen som værende med 4 x 1 voucher. Også i indklagedes afregning til klager var betalingen anført som sket med 4 x 1 voucher.

Indklagede gjorde gældende, at tillægget på 2 x kr. 300,- skulle fastholdes.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Efter det fremkomne lagde Nævnet til grund, at det ikke fremgik klart af indklagedes hjemmeside eller af ordrebekræftelsen for bestillingen, at anvendelsen af de pågældende vouchers hen over en lørdag ville udløse et gebyr.

I indklagedes ordrebekræftelse vedrørende bestillingsdato 9. februar 2015 var under "pris i alt inkl. moms og morgenbuffet" således angivet, "4 x vouchers".

Ankenævnet lagde herefter til grund, at klager ikke på forhånd havde fået oplyst, at overnatning lørdag ville koste et gebyr.

Under disse omstændigheder skal klager have medhold.

Afgørelse af 1. oktober 2015