

Ankenævnets journal nr.: 2014-1427 - Klage over ferielejlighed.

Klager bestilte den 12. juli 2014 via indklagede 2 overnatninger i en lejlighed i London i perioden den 28.11.2014 til 30.11.2014. Den samlede pris herfor var GBP 450,-, hvilke svarer til ca. 4.272 D.kr.

Indklagede var et internetbaseret rejsebureau, som formidler overnatninger over hele verden via bl.a. en dansksproget hjemmeside. Indklagede var repræsenteret med et kontor i Danmark.

Samme dag, som klager reserverede lejligheden modtog klager en bekræftelse herpå. Det fremgik af reservationen, at lejligheden lå i Great Marlborough Street i London. Derudover indeholdt bekræftelsen nedenstående oversigt over lejlighedens faciliteter:

Bruser • Badekar • Hårtørrer • Strygejern • Køleskab • Strygejern og -bræt • Gratis toiletartikler • Dvd-afspiller • Loftvifte • Toilet • Mikrobølgeovn • Opvaskemaskine • Vaskemaskine • Varme • Køkken • Væg til væg-gulvtæppe • Fladskærms-tv • Sofa • Vækkeur • Elkedel • Køkkengrej • Tørretumbler • Garderobe/skab • Ovn • Kogeplader • Brødrister • Rengøringsprodukter • Kaffemaskine • Håndklæder • Sengelinned • Spisebord • Øvre etager er tilgængelige med elevator • Privat lejlighed • Tørrestativ
Sengestørrelse(r): Dobbelt seng(e) (131-150 cm bred), Sovesofa(er) (Af varierende størrelse).

Den 27. november 2014 modtog klager en e-mail fra den engelske ejer/administrator, som stod for udlejningen af de pågældende lejligheder. Af denne e-mail fremgik det, at lejligheden i stedet lå på Lexington Street.

Klager fandt det utilfredsstillende, at lejligheden ikke, som det fremgik af bekræftelsen, lå i Great Marlborough Street, men i stedet i Lexington Street, som lå længere væk fra undergrundsstationen Oxford Circus Station. Klager havde således valgt lejligheden bl.a. på grund af dennes tætte beliggenhed (220 meter) på Oxford Circus Station. Klager fandt det ligeledes utilfredsstillende, at hun aftenen før sin afrejse fik at vide, at hun skulle bo et andet sted end det lovede.

Yderligere var det klagers opfattelse, at lejligheden ikke levede op til den standard, som fremgik af indklagedes beskrivelse. Flere af de lovede faciliteter var ikke i lejligheden. Der var således ikke som lovet, badekar, gratis toiletartikler, DVD-afspiller, loftsvifte, væg til væg-tæpper, kaffemaskine, elevator.

Lejligheden var derudover i dårlig stand. Bl.a. var der huller i gulvet, således at lyset fra underboen trængte op igennem gulvet. Lejligheden var ikke rengjort, og der manglede sengetøj, da klager ankom. Dette blev først bragt til lejligheden kl. 22.30, da klager var gået i seng. Klager havde sammen med klagen vedlagt en række fotografier, som klager tog af lejligheden.

Disse fotografier illustrerede, ifølge klager, lejlighedens generelle dårlige stand. Det var klagers opfattelse, at indklagede havde foretaget dobbeltbooking, og på den baggrund sendte klager hen i en privat lejlighed, som havde en stand langt under det lovede. Klager var af den opfattelse, at der var tale om en privat lejlighed, hvilket klager begrundede med, at der bl.a. lå post til lejlighedens indehaver lige indenfor indgangsdøren.

Klager kontaktede den 28. november 2014 telefonisk indklagede og klagede her dels over lejlighedens beliggenhed og dels over standen. Indklagede bad klager sende nogle billeder af lejligheden, hvilke klager gjorde.

Telefonisk tilbød indklagede herefter klager et afslag på 10 pct. af prisen. Klager kunne ikke acceptere dette afslag.

Efter klagers hjemkomst havde klager yderligere dialog via e-mail med indklagede, og den 10. december 2014 tilbød indklagede først klager et afslag på 15 pct. samt betaling af klagers telefonudgifter, og endelig tilbød indklagede den 10. december 2014 klager et afslag på GBP 150, svarende til et afslag i prisen på 33 pct.

Klager ønskede imidlertid ikke, at tage imod tilbuddet, da klager ønskede en uvildig undersøgelse af sagen. Klager indgav på denne baggrund herefter en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager fremsatte ønske om en dekort på min. 50 pct. af prisen.

Indklagede anerkendte, at den lejlighed, som klager boede i, ikke levede op til den lovede standard og heller ikke lå det lovede sted i London.

Indklagede havde på denne baggrund tilbudt klager, at tilbagebetale GBP 150,- af den samlede betaling på GBP 450,-, svarende til et prisafslag på 33 pct.

Indklagede fandt, at det tilbudte prisafslag på GBP 150 modsvarede de af klager påberåbte mangler ved den lejede lejlighed.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Det var ubestridt, at klager gennem indklagedes hjemmeside havde bestilt en lejlighed, som var beliggende mellem to centrale stationer i London, og at klager fik anvist en anden lejlighed med en ringere beliggenhed og en ringere standard, da klager ankom til London. Indklagede tilbød i den anledning klager et afslag svarende til 33 pct. af den betalte pris på 450 GBP.

Nævnet fandt det efter oplysningerne i sagen rimeligt, at klager i anledning af den ringere beliggenhed og den ringere standard fik tilbudt et afslag svarende til 50 pct. af den betalte pris på GBP 450,- (efter dagskurs svarende til D.kr. 4.664,-)

Nævnet fandt endvidere, at indklagede i den konkrete sag havde ageret overfor klager på en sådan måde, at klager havde haft føje til at tro, at indklagede var klagers aftalepart. Nævnet havde herved særlig lagt vægt på indklagedes oplysninger til klager om, at denne - efter sin hjemkomst - kunne sende en klage til indklagede, hvorefter indklagede ville vurdere, om der var grundlag for en dekort, samt indklagedes efterfølgende tilbud til klager om en dekort.

Indklagedes generelle vilkår og betingelser, hvoraf det fremgik, at indklagede alene agerede som formidler, og at man ved accept af indklagedes vilkår anerkendte, at der blev indgået en bindende aftale med overnatningsstedet, kunne herefter ikke føre til noget andet resultat.