

Ankenævnets j.nr.: 2016-0447 - Gyldighedsperiode vedr. køb af deal til et kroophold

Klager købte 8. januar 2016 et værdibevis på sitet Travelbird.dk til et ophold hos indklagede. Værdibeviset indeholdt en overnatning inkl. 3-retters menu om aftenen med ad libitum øl/vand/vin under middagen samt morgenmad. Opholdet kostede 907 kr. Klager fik ved bestilling af opholdet en faktura.

Af værdibeviset fremgik følgende:

Nederst venstre side:

"Sådan virker det:

Dette værdibevis er gyldigt for 2 personer med mulighed for ankomst indtil d. 31. august 2016. I aftaler selv ankomstdato og eventuelle tilvalg ved at henvende jer til xxxxxx, og I skal gøre dette inden d. 1. april 2016."

Midt på højre side:

"GYLDIG TIL OG MED
31. august 2016"

Nederst højre side:

"REGLERNE

1. Værdibeviset skal indløses inden d. 1. april 2016. Opholdet på xxxxxx kan finde sted frem til 31. august 2016."

Af fakturaen fremgik følgende nederst under information om udbyderen:

"Husk at bestille jeres ophold inden d. 1. april ved at tage direkte kontakt med xxxxxx!"

23. maj 2016 skrev klager til Indklagede og spurgte om indklagede kunne komme med nogle datoer, hvor klager kunne bruge sit værdibevis. Indklagede svarede tilbage samme dag, at klagers værdibevis var udløbet, og at alle ledige værelser var tildelt.

Klager sendte herefter værdibeviset til indklagede og spurgte om værdibeviset ikke var gældende indtil august. Indklagede henviste derefter til "REGLERNE" i værdibeviset.

I perioden 24.-29. maj 2016 korresponderede parterne om sagen. Klager fastholdt, at han skulle have pengene retur. Indklagede afviste det med henvisning til aftalens betingelser og det forhold, at der var tale om en deal, hvor indklagede ydede 70% rabat.

Klager gjorde gældende, at det ikke tydeligt fremgik af tilbuddet, at det skulle aktiveres inden 1. april 2016.

Klager gjorde gældende, at tilbuddet havde en meget kort og urimelig aktiveringsperiode, og at indklagede ikke ville refundere klagers penge, da de ikke kunne opfylde deres forpligtelse og lave en booking. Det var klagers opfattelse, at indklagede overtrådte aftalelovens § 38C, jf. aftalelovens § 36 samt markedsføringslovens § 1.

Klager henviste til Forbrugerombudsmandens retningslinjer for salg af deals på internettet.

Klager gjorde gældende, at det var udbyderens ansvar at de tilbød ophold med 70% rabat, og at det ikke var forklaret på hjemmesiden, da klager købte værdibeviset. Klager oplyste, at der ikke blev skiltet med fristerne i købsprocessen.

Klager gjorde endvidere gældende, at det var begrænset, hvornår værdibeviset kunne benyttes, når antallet af værelser var så begrænset, som beskrevet af indklagede. Endvidere mente klager, at indklagede burde bruge en bookingkalender.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede gjorde gældende, at indklagede kun havde mulighed for at tilbyde en deal med 70% rabat under forudsætning af, at kunden overholdt bookingbetingelserne. Indklagede var et mindre hotel, som havde 5 dobbeltværelser og en stor lejlighed til udlejning. Indklagede kørte næsten konstant med en belægning på 100%, og derfor skulle der bookes i god tid.

Indklagede gjorde gældende, at der fremgår klart af bookingsiden, at opholdet skal bookes inden 1. april, det fremgår af ordrebekræftelsen, og det fremgår af den endelige faktura.

Indklagede oplyste, at bookingdatoen var vigtig, da de gerne skulle være booket op 3-4 mdr. frem for at kunne give rabatten. Indklagede holdt værelser til 14 dage efter sidste bookingfrist (som var 1. april), derefter tilbød indklagede værelserne til de, som har stået på venteliste. Klager blev tilbudt at komme på venteliste. Indklagede gjorde gældende, at indklagede ville lide et tab, hvis pengene skulle tilbagebetales til klager.

Afslutningsvis gjorde indklagede gældende, at indklagede havde overholdt alle de regler, som de skulle, at indklagede gav en meget stor rabat under forudsætning af, at bookingbetingelserne overholdtes, og at der ikke havde været overbooket, og at indklagede altid havde et ledigt værelse til de, som havde købt deals. Opholdet kunne ikke bare flyttes frem, da indklagede havde lavet en aftale om deals 1 år frem i tiden.

Indklagede afviste, at det skulle være muligt at bruge en bookingkalender, da det krævede større kapacitet end indklagede har.

Indklagede gjorde gældende, at der ikke skulle ske tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

I den foreliggende sag havde værdibeviset reelt en gyldighedsperiode på mindre end 3 måneder. Da der ikke var en særlig anledning til, at længden af gyldighedsperioden var så kort, fandt Nævnet, at den var urimelig kort. Der henvises i den forbindelse til Forbrugerombudsmandens vejledende retningslinjer om dealsites, hvor Forbrugerombudsmanden udtalte sig om gyldighedsperioden for deals. Disse retningslinjer kunne findes på [www. Forbrugerombudsmanden.dk](http://www.Forbrugerombudsmanden.dk).

Nævnet fandt, at klager havde krav på at få tilbagebetalt de kr. 907,-, som klager betalte for værdibeviset.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme