

Ankenævnets journal nr.: 2015-0138 - Klage over køb af hotelophold.

Klager bestilte den 12. september 2014 et hotelophold i perioden fra den 8. oktober 2014 til den 16. oktober 2014 på Hotel Adriatic i Rom til 2 voksne og tre børn via indklagedes hjemmeside.

Indklagede er et større internationalt Online Travel Agency, som formidler bestilling af hotelværelser over hele verden via internettet på en række forskellige sprog, herunder dansk.

Forud for bookingen havde klager via indklagedes hjemmeside søgt efter et værelse eller en lejlighed i det centrale Rom til 5 personer. I klagers søgninger gik Hotel Adriatic igen flere gange som en mulighed til 5 personer trods det, at det værelse, som blev tilbudt, var anført som et Quadruple Room, dvs. et værelse til 4 personer. Klager kontaktede derfor indklagede telefonisk, hvor en medarbejder oplyste, at, der på trods af betegnelsen Quadruple Room, ville være plads til 5 personer.

Den pågældende medarbejder tilbød at foretage bestillingen på vegne af klager, da indklagede i så fald ville "hænge på den", hvis noget viste sig at ikke at skulle være som aftalt. Den pågældende medarbejder foretog herefter på vegne af klager bookingen.

På den bekræftelse, som klager modtog, var det anført, at bookingen vedrørte 2 voksne og 3 børn i alderen 7 til 10 år. På bekræftelsen var værelset anført, som et Quadruple Room med en dobbeltseng og 2 enkeltsejle. Opholdets pris for de 6 nætter var euro 1.022,-.

Klager ankom til hotel Adriatic kl. 01.00 om natten mellem den 8. og den 9. oktober 2014. Her blev klager oplyst om, at værelset alene havde plads til 4 personer. Klager indvilgede dog i at overnatte den pågældende nat på værelset. Det ene barn på 7 år sov mellem forældrene i dobbeltsengen.

Om morgenen den 9. oktober 2014 tog klager kontakt til indklagede og klagede over, at der, trods indklagedes telefoniske tilsagn om, at der var plads til 5 personer, alene var plads til 4 personer på værelset. Forskellige løsningsmuligheder blev drøftet. Blandt andet muligheden for at få en ekstra seng ind på værelset på Hotel Adriatic, hvilket ville betyde, at klager i så fald skulle afstå fra, at få gjort rent og ordnet senge hele ugen, da personalet i så fald ikke ville kunne komme til pga. pladsmangel.

Indklagede oplyste klager, om at indklagede ville forsøge at finde en anden løsning til klager. Da indklagede kl. 15 om eftermiddagen den 9. oktober 2014 endnu ikke havde hørt noget fra indklagede, kontaktede klager indklagede telefonisk. Indklagede sendte herefter via e-mail 3 forskellige alternative indkvarteringsforslag til klager. Det ene tilbud viste sig efterfølgende ikke at være ledigt alligevel, det andet tilbud var kun med toilet og bad på gangen, og det tredje tilbud "White House", som klager var villig til at tage, var betydeligt dyrere (euro 3.395,-) end det af klager oprindeligt bestilte hotel.

Klager ville derfor kun lade sig indkvartere på "White House", hvis indklagede kunne garantere, at indklagede dækkede forskellen mellem den pris, som klager skulle betale for det oprindeligt bookede ophold på Hotel Adriatic og prisen for opholdet på "White House". I en mail af samme dag bekræftede en ansat hos indklagede, at indklagede ville dække differencen. Klager skulle blot selv lægge ud, og klager ville så blive kompenseret efter hjemkomst ved at fremsende kopi af kvitteringer for klagers overnatningsudgifter.

Da klager og klagers familie ankom til "White House" blev klager af hotellets ejer oplyst om, at der alligevel ikke var noget værelse til klager.

Klager og klagers familie var på dette tidspunkt (kl.ca. 19.00) meget frustrerede og trætte af situationen, og kontaktede på ny indklagede og bad om, at indklagede fandt et andet sted til klager og dennes familie. Indklagede gav tilsagn om at ville undersøge, hvilke muligheder der var, og ville vende tilbage til klager.

I mellemtiden blev klager kontaktet af ejeren af Hotel Nautillus, som havde hørt om klagers situation. Hotel Nautillus tilbød klager og dennes familie et værelse der. Opholdet for de resterende dage ville komme til at koste euro 2.695,- mod normalt euro 670,-, hvis værelset havde været booket på forhånd.

Klager svarede, at hun ville afvente en tilbagemelding fra indklagede, og at Hotel Nautillus ville blive kontaktet af indklagede, hvis det blev aktuelt.

Da en ansat hos indklagede senere samme aften vendte tilbage til klager, tilbød indklagede, at klager og dennes familie kunne blive indkvarteret på Pinewood Hotel Rome. Klager var imidlertid ikke interesseret, da dette hotel lå 2 kilometer fra det hotel, som klager oprindeligt havde booket. Klager anførte, at man hellere ville tage imod tilbuddet fra Hotel Nautillus. Dette var imidlertid ifølge indklagede ikke en mulighed og indklagede fastholdt, at hvis ikke klager tog imod tilbuddet om indkvartering på Pinewood Hotel, ville indklagede ikke kunne gøre mere for klager.

Klager udtrykte herefter sin stærke utilfredshed med hele situationen og gav blandt udtryk for undren over, at indklagede tidligere havde tilbudt klager indkvartering på White House, som var betydeligt dyrere end Hotel Nautillus. Indklagede lagde herefter røret på.

Klager kontaktede på ny indklagede og indklagede indvilgede herefter i, at klager og dennes familie blev indkvarteret på Hotel Nautillus resten af ferien. Samtidig tilbød indklagede klager en kupon på euro 200, som kunne indløses, hvis klager bookede hos indklagede en anden gang.

I alt afholdt klager euro 2.953,- til overnatning, heraf euro 258,- til overnatning på Hotel Adriatic og euro 2.695,- til overnatning på Hotel Nautillus.

Klagers bestilte ophold på Hotel Adriatic ville - hvis klager som lovet af indklagede havde kunnet blive boende på dette hotel - have kostet i alt euro 1.022,-. Klager havde således samlet en merudgift på euro 1.931,-.

I en e-mail af 6. november 2014 anmodede klager om at få denne merudgift refunderet fra indklagede. Som dokumentation for den afholdte merudgift var vedhæftede kvittering for betaling på de ovennævnte hoteller.

Den 17. november 2014 rykkede klager for betalingen. Indklagede svarede samme dag og bad om klagers kreditkortoplysninger, således at pengene kunne overføres.

Den 18. november 2014 blev der fra indklagede til klager overført euro 1.517,-. Samtidig fik klager tilbudt en kredit hos indklagede på kr. 1.000, som ville kunne anvendes til en evt. senere booking hos indklagede.

Samme dag skrev klager en klage til indklagedes kundesupport-afdeling, hvori klager redegjorde for hele forløbet, som klager fandt, var med til at ødelægge klagers ferie, idet klager måtte bruge hele to dage af ferien på at finde passende indkvartering. Klager bemærkede videre i denne klage, at klager reelt endte med at blive nedgraderet fra et to-stjernet til et et-stjernet hotel.

Sammenfattende gav klager i denne klage udtryk for, at den behandling klager havde fået af indklagede samt indklagedes tilbagebetaling af beløbet på euro 1.517,- og tilbuddet på en kredit på kr. 1.000,-, måtte anses for at være en hån set i lyset af, hvad klager havde været udsat for under sin ferie i Rom.

Klager anmodede på denne baggrund indklagede om at revurdere, hvad indklagede kunne tilbyde klager.

Parterne havde herefter en mailkorrespondance om sagen.

I en mail af 4. december 2014 til klager oplyste indklagede, at indklagede ville overføre yderligere euro 414,- til klager (differenten mellem de allerede modtagne euro 1.517,- og klagers samlede hoteludgift på euro 1.931,-). Derudover blev klager tilbudt yderligere 2 værdikuponer på kr. 1.000, således at klager havde fået værdikuponer til i alt kr. 4.000,-, idet klager tidligere – i oktober 2014 – fra indklagede allerede havde modtaget 2 værdikuponer med et pålydende på hver kr. 1.000,-.

Den 17. december 2014 skrev klager til indklagede, at hun fortsat ikke havde modtaget de resterende euro 414,-. Yderligere var klager utilfreds med, at hun ikke kunne anvende sine værdikuponer til et bestemt hotel i Malmø, på den måde hun ønskede, uden herved at miste et beløb på kr. 800.

Den 18. december 2014 svarede indklagede, at indklagede beklagede, at klagers refundering først blev lavet den 10. december 2014. Yderligere anførte indklagede, at der kunne gå op til 10 bankdage, inden klager kunne se beløbet på sin konto.

I en mail af 19. december 2014 skrev klager til indklagede, at klager udover de 4 – i hendes øjne værdiløse - værdikuponer ønskede et afslag i den pris på kr. 7.600,-, (euro 1.022,-), som det oprindeligt bestilte Hotel Adriatic ville have kostet klager, hvis klager og dennes familie, som lovet af indklagede ville kunne have boet på dette hotel. Klager anførte i mailen til støtte herfor, at klager kom til at bo på et et-stjernet hotel – i stedet for et to-stjernet hotel. Et hotel, som hvis det havde været booket i god tid, kun ville have kostet klager kr. 5.000,-.

Endelig anførte klager i mailen, at klager fortsat ikke havde modtaget det resterende differencebeløb på euro 414,-.

Herefter hørte klager ikke mere fra indklagede og indgav herefter denne klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager fremsatte krav om at modtage de resterende euro 414,- retur, idet klager forsat ikke havde modtaget disse. Herudover ønskede klager et ikke nærmere specificeret afslag baseret på det, som det oprindeligt bestilte hotel kostede, nemlig euro.1.022,-.

Indklagedes har ikke besvaret Ankenævnets henvendelser.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at klager gennem telefonisk kontakt til indklagede, var blevet lovet, at der var plads til 5 personer på det værelse, som klager, gennem indklagede, havde bestilt på et hotel i Rom. Da klager og dennes familie ankom blev klager og dennes familie imidlertid afvist på det pågældende hotel, idet værelset, på trods af indklagedes tilkendegivelse herom, ikke kunne huse 5 personer. Først sidst på dagen på 2. dagen af klagers ophold i Rom lykkedes det at finde alternativ indkvartering til klager og dennes familie.

I henhold til praksis har et hotel, og i lighed hermed indklagede, med hvem klager indgik aftalen, pligt til at tilbyde gæster alternativ indkvartering (omplacering) af samme standard og med nogenlunde samme beliggenhed, hvis det hotel, som gæsten har bestilt er overbelagt ved gæstens ankomst, eller hvis der af andre grunde ikke er plads til gæsten, trods dennes bestilling. Derudover er et hotel (i dette tilfælde indklagede) forpligtet til at erstatte gæsten den (rimelige) merudgift, som klager måtte have for så vidt angår den alternative indkvartering, dette uanset om det er hotellet/indklagede, som henviser gæsten, eller om gæsten selv finder alternativ indkvartering.

I den foreliggende situation fandt klager selv alternativ indkvartering. Denne indkvartering medførte for klagers vedkommende en merudgift på i alt euro 1.931,-. Denne difference var anerkendt af indklagede, som havde kompenseret klager med euro 1.517,-. Klager manglede således ifølge det oplyste, at få godtgjort euro 414,-, eller omregnet ca. d.kr. 3.090,-, før denne difference var betalt.

Derudover havde klager ønsket af få et yderligere ikke specificeret afslag baseret på prisen på euro 1.022,-, som var prisen for det oprindeligt bookedede hotel. Klager havde som begrundelse herfor henvist til, at det hotel, som klager og dennes familie blev indkvarteret på, var af en ringere standard (én stjerne) i forhold til det oprindeligt bookedede hotel (2 stjerner).

Ankenævnet var enig heri, og fandt efter en konkret vurdering, at den ringere hotelstandard, som klager og dennes familie havde måtte tåle, kunne berettige til et afslag på 25 pct. af den oprindeligt aftalte pris på euro 1.022,-, svarende til euro 255,50,-, eller omregnet til ca. d.kr. 1.900,-.

Samlet fandt Ankenævnet således, at klager, fra indklagede, har krav på betaling af i alt euro 669,50,-, svarende til ca. d.kr. 4.990,-.

Afgørelse af 30. april 2015