

Ankenævnets journal nr.: 2017-0584 - Klage over bondegårdsferie

Sagsfremstilling:

Klager bestilte i februar/marts måned 2017 en uges bondegårdsferie hos indklagede fra den 22. juli 2017 til den 29. juli 2017.

På indklagedes hjemmeside var der valgmulighed mellem en lille og en stor lejlighed. Der var vedlagt en udskrift fra indklagedes hjemmeside, hvor lejlighederne beskrives således:

”Lille lejlighed

Max. 4 personer

Vores små lejligheder med plads op til fire personer er et godt valg for en lille familie, eller kærestepar, som ønsker at overnatte i vores hyggelige omgivelser. Lejlighederne er udstyret med to enkelt-senge, som kan skubbes fra hinanden. Udover det, er der opredning til to personer på sovesofa. Alle lejlighederne er unikt designet med vidt forskelligt møblement.



Stor lejlighed

Max 6 personer

Vores store lejligheder med plads op til seks personer, passer perfekt til en større familie. Lejlighederne indeholder det samme som de små lejligheder - bare større og med flere sengepladser. Ferielejlighederne er hyggeligt indrettet i en landlig stil for at garantere en dejlig og familær atmosfære. Hvis der er brug for det, kan der, i visse lejligheder, laves plads til en ekstra person.



”

I tilknytning til begge lejligheder var det anført, at: ”Alle lejligheder er forskelligt indrettet og kan variere fra billedet”.

Klager oplyste, at klager var en familie på 4, hvor klagers børn var henholdsvis 2 år og 4 år. Af den grund bookede og betalte klager for en stor lejlighed, da klager havde behov for et ekstra værelse hvor døren kunne lukkes, når klagers mindste datter skulle sove.

Herudover reklamerede indklagede med gratis WIFI og tv.

Da klager ankom hos indklagede den 22. juli 2017, fik klager ifølge klager stillet en lejlighed til rådighed, som bestod af en lille stue med hems, hvilket skuffede klager meget, da klager netop – ud fra billedet på indklagedes hjemmeside, havde booket og betalt for noget helt andet, jf. at klager havde brug for et ekstra værelse. Hemsens var kun afspærret med et lille bræt ca. 1 m fra gulvhøjde. Det betød ifølge klager, at klager ikke kunne lade klagers døtre være alene deroppe, uden at skulle holde øjnene på dem konstant.

Klager undrede sig over, at indklagede spurgte om alderen på alle i klagers familie ved bestilling, for så efterfølgende at stille en type lejlighed til rådighed, hvor sikkerheden langt fra var i orden.

Fjernsynet virkede ikke og heller ikke WIFI, med mindre klager gik op på hemsens og satte sig helt op ad vinduet. Klager fik med det samme oplyst, at tv-signalet var noget dårligt, men ville komme til at virke i løbet af ugen.

Der var ingen gardiner i vinduerne, hverken i underetagen (som var ud til gårdspladsen) eller på hemsens - det var dog ifølge klager en mindre ting. Komfuret virkede kun halvt, og desværre virkede den på hjemmesiden omtalte hoppepude heller ikke, da klager var der. Klager bestred, som oplyst af indklagede, at klager fik tilbud om installation af et nyt komfur.

Klager overnattede i hemsens den første nat, hvilket ifølge klager ikke fungerede for klager og dennes familie. Søndag morgen den 23. juli 2017 tog klager fat i indklagede og gjorde opmærksom på, at tingene ikke fungerede. Klager anførte, at klager ikke havde fået, hvad klager havde betalt for. Klager pegede på klagers behov for det ekstra rum, som klager havde bestilt og klager henviste til, at det var dette, der blev markedsført på klagers hjemmeside.

Indklagede afviste imidlertid klagen. Klager anførte, at indklagede ikke kunne vise billeder af en stor lejlighed med ekstra værelser, når det der reelt var tale om var en hems.

Indklagede anførte, at indklagede havde sendt klager en mail efterfølgende, hvor indklagede havde oplyst at værelset var med hems. Klager anførte overfor indklagede, at han ikke mente at have modtaget en sådan mail, og bad indklagede om at finde en kopi heraf, hvorefter indklagede ifølge klager svarede, at klager og indklagede i stedet muligvis havde talt i tlf. sammen om det.

Klager anførte, at der ikke havde været telefonisk kontakt herom.

Indklagede var ifølge klager ikke villig til at finde en anden lejlighed, da alt var booket. Klager forlod derefter stedet og kørte tilbage til klagers bopæl på Sjælland.

Indklagede oplyste overfor klager, at indklagede kunne forsøge genudlejning, således at klager kunne få sine penge tilbage, hvis der skete genudlejning. Klager anførte heroverfor, at indklagede, efter klagers opfattelse, burde returnere klagers betaling, uanset om der skete genudlejning eller ej, da klager havde krav på kompensation for fejl og mangler.

Klagers bemærkninger:

Det var klagers opfattelse, at der var tale om falsk markedsføring, idet klager bestilte ud fra et billede på indklagedes hjemmeside, hvor der var afbilledet et separat værelse, og hvor den store lejlighed ikke fremstod som en hems. Derudover var der en række fejl om mangler vedr. opholdet i form af dårligt tv-signal, dårligt internet og delvis fungerende komfur.

Klager havde efter sin hjemkomst skrevet til indklagede i håb om, at indklagede erkendte, at der var tale om fejlagtig markedsføring, men indklagede fastholdt ikke at tilbagebetale lejebeløbet.

For så vidt angik indklagedes bemærkning om, at TV-signalet ikke virkede, fordi antennestikket ikke sad i, anførte klager, at klager, da klager ankom, fik oplyst, at der var noget galt med signalet, og at det først kom til at virke i løbet af ugen.

Indklagedes bemærkning, om at komfuret var blevet tilbudt lavet, var ifølge klager heller ikke korrekt.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af kr. 9.000,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede beklager, at klager ikke gav det en chance og overnattede mere end den ene nat, så klagers børn havde mulighed for at falde til.

Indklagede havde ingen intentioner om "snyd" med indklagedes markedsføring.

Indklagede fandt ikke, at det kunne retfærdiggøres, at klager skulle have betalingen retur, da klager kun overnattede hos indklagede en nat, og på den måde besatte pladsen, som en anden familie kunne have haft glæde af. Indklagede tilbød endda, at genudleje lejligheden, for at klager kunne få refunderet noget af deres betaling. Klager svarede imidlertid aldrig herpå, hvorved klager reelt havde lejligheden fra lørdag til lørdag – bare uden at opholde sig i den.

Af indklagedes handelsbetingelser fremgår det i afsnit 6, at:

"Du skal selv tegne en afbestillingsforsikring hos dit eget forsikringssselskab..."

Og:

"Du kan annullere din reservation op til 14 dage før overnatningen og få det fulde beløb tilbage. Annullerer du herefter refunderes beløbet ikke."

Klager ønskede en stor lejlighed med behov for ekstra værelse. Klager informerede imidlertid aldrig indklagede om dette behov. Klager fik anvist en lejlighed med seks sovepladser, hvorved der var plads nok til klagers familie.

Indklagedes lejligheder var alle forskellige, hvilket også var beskrevet under de på hjemmesiden viste billeder.

Indklagede spurgte altid om alderen på indklagedes gæster, netop med henblik på at stille en weekendseng til rådighed for de mindste, for derved at sørge for, at alle fik et godt ophold. Klager fik også stillet weekendseng til rådighed.

Det var indklagedes opfattelse, at der ikke var problemer med sikkerheden i den lejlighed, som klager fik. Lejligheden havde hegn ved hems og gelænder ved trappe. Der havde ifølge indklagede aldrig været problemer eller klager fra gæster i den lejlighed.

Fjernsyn og fjernbetjening virkede uden problemer. Det var korrekt, at tv-signalet kunne være dårligt til tider, men det ændrede ikke på, at fjernsynet i sig selv virkede. Under klagers ophold vurderede indklagede, at der skulle kigges på tv-signalet i klagers lejlighed – men klager forlod lejligheden uden at indklagede fik chancen for at rette fejlen.

Det viste sig efterfølgende, at antennestikket var faldet ud på bagsiden af fjernsynet.

Mht. WIFI, så led hele gården af langsomt internet, når netværket blev overbelastet (og det var ofte overbelastet, når alle lejligheder var lejede ud, som det var tilfældet under klagers ophold). Dette skyldtes, at klagers gård ligger ude på landet, og Telenor ikke kunne tilbyde hurtigere forbindelse, end 20/2 MB. Dette blev klager også oplyst om under deres ophold.

Mht gardiner, så var dette aldrig blevet lovet klager.

To ud af fire kogeplader virkede på komfuret, og man kunne sagtens tilberede mad på komfuret. Indklagede tilbød klager at udskifte hele komfuret, hvis det blev et problem, men klager valgte at tage hjem, før indklagede kunne rette fejlen.

Klager tog hjem den 23. juli, og mandag den 24. juli fik lejligheden nyt komfur.

Indklagede beklagede, at hoppepuden ikke virkede. Det var til stor ærgrelse for mange af indklagedes gæster. Indklagedes park med legeland var imidlertid stor, og der var både sandkasse, swimmingpool, legetårn, traktorture, fodboldgolf, stangfodbold, utallige stykker legetøj, og masser af legescootere og biler, at lege med i stedet for. Parken havde således underholdning nok – også selvom hoppepuden beklageligvis var under reparation.

Det fremgik også af skiltning på tidspunktet, at indklagede overfor gæsterne beklagede, at hoppepuden var ude af drift.

Alt i alt kunne klagers ophold efter indklagedes opfattelse have været reddet, hvis klager blot havde givet det hele en chance. Der var ting som kunne rettes, mens klager var hos indklagede.

Det var imidlertid svært at gøre folk tilfredse, når de ikke gav en chance for netop dette. Indklagede påpegede, at det aldrig havde været intentionen at vildlede nogen med falsk markedsføring.

Indklagedes krav:

Ingen tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet havde lagt vægt på, at det fremgik af indklagedes hjemmeside, at alle lejligheder var forskelligt indrettede. Hvis det var afgørende for klager at få en lejlighed med to rum, kunne klager have anmodet om dette. For så vidt angik de øvrige forhold, som klagen omfatter, fandt Ankenævnet, at klager ikke gav indklagede tilstrækkelig tid til/mulighed for at afhjælpe disse forhold, idet klager allerede efter den første overnatning valgte at forlade stedet.

På denne baggrund kunne Ankenævnet ikke give klager medhold

Afgørelse af 5. december 2017