

Ankenævnets journal nr.: 2015-0354 - Klage over weekendophold

Klager bestilte den 22. december et ophold for i alt 4 personer (2 par) hos indklagede fra den 13. februar 2015 til den 15. februar 2015. Der var tale om et weekendophold beskrevet som "Ø-romantik for 2 Fredag-Søndag". På indklagedes hjemmeside var opholdet beskrevet således:

"Ø Romantik for 2 Fredag-Søndag"



Eksempel på sammensætning af rideweekend

1. Vælg dit ophold, f.eks.

Weekendophold fredag-søndag (WFS)

2 overnatninger i dobbeltværelse
Fredag kl. 18.00-21.00 Kommandørgårdens
berømte fiskebuffet

Lørdag: Morgenbuffet
Sønderjysk kaffebord
kl. 15.00-16.30
3 retters festmiddag i salen.
Forretten, desserten og kaffe serveres, hovedretten som en buffet
Musik og dans til levende musik
fra kl. 19.00 - 01.30

Søndag: Brunch
Guidet vadehavs-/østerstur i den
nye nationalpark Vadehavet lørdag eller søndag inkl. en bitter - såfremt den
ikke er samtidig med ridningen
Fri adgang til wellnesscenter med udsigt over nationalpark Vadehavet
inkl. pool, dampbad, saunaer, tepidarium samt div. theer.

2. Tilsæt din wellnesspakke, f.eks.

Ø Romantik for 2 (WP12)
20 Min. Kraxenofen
25 min. Welldhara massage
25 min. Anti-stress massage
25 min. Aromaoliebad

Klager modtog som bekræftelse på sin booking en reservationsbekræftelse, hvoraf det fremgår, at klager udover opholdet havde tilkøbt en opgradering, som i bekræftelsen blev beskrevet som "Opgradering fra DV til LJ25/LJ45/DBR/VHY6".

Denne opgradering kostede kr. 600,- pr. par. Herudover var der tilkøbt 25 minutters "Welldhara Massage" til kr. 395,- samt "Tyrkisk Hammambad" til kr. 395,-. I alt betalte klager forud kr. 6.070,- for begge pars ophold, inkl. de nævnte tilkøbte ekstra ydelser.

Da klager ankom den 13. februar 2015 fik klager og klagers selskab anvist deres værelser, som ifølge klager – på trods af tilkøbt opgradering ikke var noget særligt, men derimod primitive og langt fra hyggelige, sådan som det fremgik af indklagedes hjemmeside.

Efter indcheckning på værelserne gik klager selskab ned for at få kaffe og kage. Kagen var imidlertid meget tør og kunne ifølge klager ikke spises.

Herefter gik klager og klagers selskab ned i indklagedes wellnessområde. Det fremgik af indklagedes hjemmeside, at der skulle være dampbad, indendørs pool med 26 grader varmt vand. Ifølge indklagede virkede dampbadet imidlertid ikke, da det var under renovering, og derudover var poolen ikke 26 grader varm som lovet.

Yderligere fremgik det af indklagedes hjemmeside, at der skulle være "finsk sauna" og "Bio sauna" med temperaturer på hhv. 90 og 45 grader. Den finske sauna havde imidlertid kun en temperatur på 45 grader og Bio saunaen var lukket. Endelig fremgik det af indklagedes hjemmeside, at der skulle være et "tepidarium" med en temperatur på 38 grader, dette var dog lukket.

Klager forsøgte at få en af indklagedes ansatte til at udbedre nogle af de nævnte mangler, men dette kunne den pågældende medarbejder ikke hjælpe med.

Samme aften gik klager og klagers selskab ned for at spise af indklagedes – jf. indklagedes beskrivelse – "berømte fiskebuffet", hvorfor klager og dennes selskab ventede sig noget ud over det sædvanlige. Klager og dennes selskab blev dog skuffet, idet maden bar præg af at være tilberedt flere dage i forvejen, hvilket bl.a. kunne ses på karrysilden, hvor selve karrylagen på toppen var mørkere i farven, end når man gravede lidt ned.

Herefter rettede klager henvendelse til receptionen og bad om at blive sat i forbindelse med en person som kunne håndtere klagers utilfredshed. Klager fik oplyst telefonnummeret på indklagedes direktør, som klager herefter kontaktede. Denne kunne imidlertid ikke drøfte sagen med klager, da denne var på ferie, men direktøren henviste klager til at blive på indklagedes virksomhed indtil den næste dag kl. 10.00, hvor der ville komme en person til stede, som kunne håndtere klagers utilfredshed, og tage stilling hertil. Klager oplyste, at indklagedes direktør under samtalen smækkede røret på.

Da klager og dennes selskab havde set frem til et godt weekendophold med wellness og god mad, hvilket klager ikke fandt, at indklagede kunne leve op til, valgte klager og dennes selskab at forlade indklagedes virksomhed.

Klager tilbød, inden klager forlod indklagede, at betale et beløb svarende til den periode, hvor klager og dennes selskab havde opholdt sig hos indklagede, men krævede den resterende betaling tilbage. Dette var indklagede ikke indstillet på.

Udover de anførte klagepunkter fik klager ifølge den mailkorrespondance, der har været i sagen også oplyst af indklagedes personale, at den lovede østerstur formentlig ikke blev til noget, og at der ikke, som det fremgik af salgsmaterialet, ville være levende musik om lørdagen.

Klager fremsatte krav om at modtage samlede betaling for opholdet på kr. 6.070,- retur fra indklagede.

Indklagede havde følgende bemærkninger til klagen.

Vedr. den lovede østerstur samt dans og levende musik om lørdagen.

Klager ringede om torsdagen til indklagedes reception, som oplyste klager om, at man ville undersøge, om østersturen blev til noget, og man blev enige om, at dette ville blive oplyst ved check in. For så vidt angår dans og levende musik gennemførtes dette kun på de datoer, der var anført i indklagedes prisliste, hvilket ifølge indklagede også var noteret på weekendprogrammet. Indklagede anførte, at klager under den nævnte telefonsamtale om torsdagen havde fået oplyst, at der ikke ville være dans og levende musik, hvortil klager, ifølge indklagede, havde svaret, at det gjorde ikke noget.

For så vidt angår klagers ankomst anførte indklagede, at der ved en fejl ikke, som der skulle have været, var sat en vin- og frugtkurv op på de bestilte værelser. Hvis klager havde påtalt dette var fejlen blevet rettet.

Vedr. klagers opgradering anførte indklagede, at der ikke – som anført er klager – var tale om en opgradering til "ekstra luksus".

Vedr. kaffen anførte indklagede, at det var beklageligt, hvis kagerne var tørre, men at der ikke var klager fra andre gæster.

Vedr. den påståede kolde pool anførte indklagede, at temperaturen den pågældende dag var 26 grader, hvilket var normaltemperaturen. Indklagedes saunaer var indstillede v/ timer, som på tidspunktet for klagers besøg lige var gået ud, hvilket ifølge indklagede var beklageligt.

Vedr. fiskebuffetten, så havde denne været sat frem fra kl. 18.00 og klager og dennes selskab kom først kl. ca. 19.30. Indklagede beklagede, at maden var kold, og bemærkede, at indklagede efterfølgende havde konstateret, at en del af indklagedes varmeplader var defekte.

Vedr. klagers afrejse pga. af påståede mangler anførte indklagede, at indklagedes direktør, da denne blev kontaktet af klager var på ferie, og at denne ikke smækkede røret på, som anført af klager. Klager fik under samtalen oplyst, at klager ville blive kontaktet kl. 10.00 næste dag af en person, som kunne tage stilling til de af klager anførte mangler, herunder evt. refusion af det indbetalte beløb for opholdet. Indklagede kunne imidlertid ikke genudleje de af klager bestilte værelser, hvorfor indklagede heller ikke kunne returnere det af klager indbetalte beløb. Indklagede henviste i den forbindelse til sine afbestillingsregler, som fremgik af indklagedes hjemmeside (jf. nedenfor)

De samme afbestillingsbetingelser var gældende for så vidt angår bestilling af wellness og ridning. Indklagede anførte, at massøren vedr. klagers tilkøb af wellness var bestilt, ligesom klagers tilstedeværelse i forhold til antallet af spisende gæster var indregnet. På denne baggrund – og under henvisning til indklagedes afbestillingsregler - kunne indklagede ikke refundere klager det betalte beløb for det bestilte ophold.

Indklagede havde dog tilbudt klager et gavekort til et nyt ophold hos indklagede.

Indklagedes afbestillingsbetingelser er følgende:

"For at opretholde Deres reservation, bedes De indbetale et depositum af kr. 750 senest senest 7 dage efter bestillingsdato. Restbeløbet betales senest ved ankomst.

Ved ophold hen over jul og nytår skal restbeløbet være betalt senest 14 dage før ankomst.

Betaling af depositum er hermed Deres accept af bookingen samt Kommandørgårdens annulleringsbetingelser.

Er der mindre end 4 dage til Deres ankomst, bedes De derimod sende en email retur, hvori De skriver, at De kommer og at De accepterer bookingen samt Kommandørgårdens annulleringsbetingelser.

Vi gør opmærksom på, at såfremt betaling IKKE sker senest ved afrejse, beregnes et rykkergebyr af kr. 150,- plus et løbende rentetillæg af 2% pr. påbegyndt måned.

Indbetalingen kan foretages ved bankoverførsel på vores konto i Den Danske Bank 4597 3231579206.

Husk at angive reservationsnummer samt at medbringe kvittering for bankoverførsel.

Er der mindre end 2 dage til De ankommer, bedes De ringe til os og oplyse Deres kreditkort informationer (kortnummer, udløbsdato samt kontrolcifre) som sikkerhed.

Yderligere bemærkninger:

Har De bestilt et ophold med aktiviteter og behandlinger, vil De ved ankomsten modtage en tidsplan. Check ind efter kl. 15.00 og check ud inden kl. 10.00. Ved ankomsten efter kl. 21.00 beder vi om et opkald, så vi kan oplyse Dem om Deres værelsesnummer og placering af nøglen. Der er ikke daglig service på vore opholdspakker.

Annuleringsbetingelser:

Sker afbestilling

- mere end 35 dage før ankomstdato mistes indbetalt depositum
- mellem 34 og 22 dage før ankomstdato betales 50 % af det samlede lejebeløb
- mellem 21 og 15 dage før ankomstdato betales 75 % af det samlede lejebeløb
- Ved senere afbestilling betales 100 %."

Såfremt man har bestilt wellness eller ridning, gælder samme annulleringsbetingelser.

Ved afbestilling pga. alvorlig sygdom (dokumenteret ved lægeattest) kan delvis tilbagebetaling ske i det omfang, vi har mulighed for at udleje til anden side."

Indklagedes gjorde gældende, at klager ikke har krav på tilbagebetaling af det for opholdet betalte beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at der under klagers ophold var en række mangler i forhold til det, som fremgik af indklagedes tilbud. Klager gjorde under sit ophold hos indklagede opmærksom på de anførte mangler, men på trods heraf tog indklagede ikke i fornødent omfang skridt til at udbedre manglerne.

Indklagede har erkendt en række af disse mangler og tilbød i sit svar til klager af 16. februar 2015, at klager kunne få et gavekort til nyt ophold hos indklagede.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering af manglernes karakter og indklagedes delvise erkendelse heraf, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb for opholdet.

Afgørelse af 16. juni 2015