

Ankenævnets journal nr.: 2017-0575 – Betaling for overnatning

Sagsfremstilling:

Klager bestilte i december 2016 et ophold med sin familie hos indklagede fra den 27.5.2017 (lørdag) til den 28.5.2017 (søndag). En del af betalingen udgjordes af 4 såkaldte deals, som gav adgang til at overnatte på en række hoteller, som alle er en del af samme kæde. Indklagede er en del af denne kæde af hoteller.

Det fremgik af de nævnte dealbeviser, at der skulle betales ekstra tillæg på kr. 400,- pr. deal for overnatning fra lørdag til søndag, og at der skulle betales tillæg for at overnatte hos lige præcis indklagede (i modsætning til de andre hoteller i kæden) på kr. 400,- pr. deal.

I forbindelse med bookingen skrev en medarbejder hos indklagede til klager, at "Efter behagelig telefonsamtale bekræfter jeg hermed vores aftale omkring frafaldet af det ekstra tillæg som normalvis følger med om lørdagen".

Klager modtog den 12. januar en ordrebekræftelse, hvorpå der blot stod de 4 deals.

Den 22. maj fremsendtes efter, at klager havde kontaktet indklagede om nogle yderligere ydelser, en ny ordrebekræftelse, hvorpå de 4 deals stod og derudover stod der:

1 opredning voksen	kr. 345,-
1 menu 3 retter	kr. 398,-
1 børnemenu 2 retter	kr. 75,-

Den 24. maj 2017 forlod klager sin bopæl for at tage på tur. En del af turen var opholdet hos indklagede.

Da klager den 28.5.2017 afsluttede sit ophold hos indklagede blev klager præsenteret for en regning, som blandt indeholdt en række tillæg a 4 x 400 kr. for overnatning mellem lørdag og søndag samt 4 x 400 kr. i tillæg for overnatning hos indklagede (det valgte hotel ud af flere valgmuligheder)

Klager bestred disse punkter under henvisning til, at disse tillæg ikke fremgik af ordrebekræftelsen samt under henvisning til den e-mailkorrespondance, som klager i januar havde med den ansatte, hvoraf det fremgik, at indklagede frafaldt det tillæg som normalvis opkræves om lørdagen.

Derudover bestred klager at betale for en opredning til et barn, da der ikke var bestilt en sådan, og da der i øvrigt ikke var redt op til klagers barnebarn, som sov med sine forældre i disses seng.

Endelig bestred klager at betale kr. 125,- for en fiskefilet, da han havde bestilt en 2 retters børnemenu til kr. 75. Det var indklagede selv, der som erstatning for den to-retters børnemenu foreslog en fiskefilet, da indklagede ikke havde nuggets, som var det, klagers barnebarn ønskede, da han blev spurgt, hvad den bestilte to retters børnemenu skulle bestå af.

Da klager under henvisning til, at regningen ikke harmonerede med ordrebekræftelsen af 22. maj 2017 nægtede at betale blev klager præsenteret for en udskrevet ordrebekræftelse dateret den 24. maj 2017, hvoraf de nævnte tillæg fremgik, og hvor der i stedet for en to retters børnemenu stod "en fiskefilet".

Ifølge indklagede blev denne ordrebekræftelse sendt til klager onsdag den 24. maj 2017 kl. 16.22 sammen med en e-mail (sendt kl. 16.31) fra indklagedes direktør, hvori der blev gjort opmærksom på, at ved brug af deal skulle der betales tillæg. Da klager havde forladt sit hjem tidligere om onsdagen havde klager ikke set disse mails. Klager havde imidlertid overfor Ankenævnets sekretariat bekræftet, at disse mails dateret den 24. maj 2017 lå i klagers inbox, da klager kom hjem den 30. maj 2017 og tjekkede sin inbox.

Samlet set bestred klager således at betale i alt kr. 3.570,- af den samlede regning på kr. 5.044,-. Den accepterede del af regningen havde klager betalt.

Klagers bemærkninger:

Klager anførte, at han kun var forpligtet til at betale det, som fremgik af ordrebekræftelsen af den 22. maj 2017. Den ordrebekræftelse, som klager første gang blev præsenteret for hos indklagede den 28. maj 2017, da klager skulle betale regningen, og som også indeholdt diverse tillæg, kunne klager ikke anerkende.

Klager henviste yderligere, til støtte for sin nægtelse af at betale hele beløbet, til den aftale, som han indgik med en ansat hos indklagede om at frafalde tillæg.

Klager var – som anført af indklagede - bekendt med, at det af dealens betingelser fremgik, at der som udgangspunkt skulle betales en række tillæg for overnatning på det pågældende hotel ejet af indklagede samt lørdagstillæg, men da klager aftalte med en ansat hos indklagede, at der skulle bortses fra disse, så måtte det være det, som var gældende. De anførte tillæg fremgik således heller ikke af de to ordrebekræftelser af hhv. 12. januar 2017 og 22. maj 2017.

Det var klagers opfattelse, at hvis indklagede ønskede at ændre aftalen og dermed udstede en ny ordrebekræftelse, som indeholdt de nævnte lørdagstillæg mv., så skulle indklagede have gjort dette noget før end den 24. maj 2017.

Klager bestred – som anført af indklagede – at indklagede – herunder indklagedes ansatte, som klager havde kontakt med - ikke var bekendt med, at klager ønskede at anvende deals som betaling for sit ophold. Det fremgik således af klagers e-mail af 23. dec. 2016 til indklagedes ansatte, at klager ønskede at anvende deals, ligesom udtrykket deals er anvendt i begge ordrebekræftelser af hhv. den 12. jan. 2017 og den 22. maj 2017.

Klagers krav:

Klager ønskede at få eftergivet kr. 3.570,- ud af den samlede regning på kr. 5.044,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at der var fremsendt tre ordrebekræftelser til klager, d.12. januar 2017, d. 22. maj 2017 og 24. maj 2017. Dette skyldtes, at indklagede blev bekendt med, at de to først fremsendte ordrebekræftelser var mangelfulde. Den ordrebekræftelse som blev fremsendt til klager d. 24. maj 2017 var den endelige ordrebekræftelse, som indeholdt hele ordrens indhold.

Indklagede havde om de enkelte ordrebekræftelser anført følgende:

”Ordrebekræftelse nr. 1 d. 12. januar 2017 er blot en bekræftelse af de værelser, som på dette tidspunkt var reserveret af klager – som det ses, angives ingen pris. Det vides ikke på dette tidspunkt at klager ønsker at anvende et dealbevis.

Ordrebekræftelse nr. 2 d. 22 maj 2017, sendes som en bekræftelse på de forsat reserverede værelser, samt klagers bestilling for 1 opredning til 1 person, en tre-retters menu, og en børnemenue. Indklagede er forsat ikke klar over at klager ønsker at anvende et dealbevis.

Ordrebekræftelse nr. 3 d. 24. maj 2017 (bilag 1), sendes da det bliver indklagede bekendt at klager ønsker at anvende 4 dealbeviser fra spotdeal.dk. Som nævnt fremgår det af vilkårene at der skal betales tillæg for ophold på Hvedholm og for ophold fra lørdag til søndag.

Ordrebekræftelse nr. 3 indeholder den fulde ordre; klagers reservation af værelser fra ordrebekræftelse 1, klagers bestilling af opredning til en ekstra person, en ekstra 3 retters menu, en børnemenue (som på dette tidspunkt, er lavet som en fiskefilet til 125 kr.), fra ordrebekræftelse nr. 2, samt de tillæg, som ved anvendelse af spotdeal.dk’s beviser skal betales, og klagers bestilling af opredning til barn.

Som skrevet i berigtigelsen, fremgår disse tillæg af klagers spotdeal.dk beviser, og det anses ikke for nødvendigt, idet tillæggene fremgår af alle dealbeviser fra spotdeal.dk som sælges. Om end heller ikke muligt for indklagede at anføre disse på ordrebekræftelsen, da indklagede som nævnt, ikke er bekendt med at klager ønsker at anvende dealbeviser, på tidspunktet for fremsendelsen af ordrebekræftelse 1 og 2.

Som klager selv gør opmærksom på, er ordrebekræftelsen en bekræftelse af det, som er aftalt. Indklagede gør derved gældende, at det, som er aftalt mellem parterne, fremgår af den sidst fremsendte ordrebekræftelse d. 24. maj 2017. Som det er beskrevet tidligere, burde klager have reklameret over den fremsendte ordrebekræftelse, såfremt han ikke accepterede indholdet af denne.”

Indklagede anførte, at det ikke – som anført af klager - var korrekt, at den endelige ordrebekræftelse var fremsendt d. 26. maj 2017. Indklagede henviste til, at det fremgik af ordrebekræftelsen, at den var fremsendt d. 24. maj 2017 kl. 16:22.

Indklagede anførte, at klager havde fra d. 24. maj kl. 16:22, til indtjekning på hotellet d. 27. maj til at reklamere over den fremsendte ordrebekræftelse, hvilket ikke skete.

Indklagede var af den opfattelse, at der i denne situation var tale om retsstiftende passivitet. Det fremgår af retspraksis, at når der ikke reklameres over en ordrebekræftelse anses ordrebekræftelsen for accepteret jf. U 1965.300 H og U 1998.259 H. Hertil kommer, at det er klager, der har taget initiativ til aftalen, hvilket også taler for at klagers udviste passivitet er retsstiftende jf. U 1974.119 H.

Indklagede var af den opfattelse, at klager havde accepteret den endelige ordrebekræftelse, fremsendt d. 24. maj 2017 kl. 16:22, med dennes indhold, og derved var bundet af dens indhold.

For så vidt angik det anførte for opredning til barn, så fremgik det af den fremsendte ordrebekræftelse af den 24. maj 2017, at der var bestilt en opredning til et barn. At opredningen ikke var blevet anvendt af klager, var uden betydning. Der var leveret en opredning til et barn som bestilt, og den opredning krævedes der betaling for á 320 kr.

For så vidt angik klagers påstand om, at der med en ansat blev indgået en mundtlig aftale om ingen betaling af tillæg bemærkede indklagede, at klager havde købt sit ophold gennem SpotDeal.dk. Det fremgik af dealens vilkår s. 2, at der ved køb af denne deal, skulle betales tillæg á 400 kr. hvis opholdet ønskedes fra lørdag til søndag, og et tillæg á 400 kr. hvis opholdet ønskedes på det pågældende hotel, ejet af indklagede.

Indklagede anførte, at klager anvendte sine 4 deals fra lørdag d. 27. maj til søndag d. 28. maj hos indklagede. Når klager bestilte dealen, accepterede klager dealens vilkår. Indklagede havde således ikke fremlagt dokumentation for en mundtlig aftale, om at de i vilkårene angivne tillæg, ikke skulle betales.

Indklagede anførte yderligere, at den ansatte hos indklagede gav klager et tilbud om ikke, at skulle betale de tillæg, som der normalt skulle betales, ved overnatning hos indklagede, og ved overnatning fra lørdag til søndag, på i alt 3.200 kr. Den ansatte havde dog ifølge indklagede givet klager dette tilbud, idet den ansatte var i den tro, at klager ville købe 4 almindelige ophold til 2 personer á 2990 kr. = i alt 11.960 kr. uden anvendelse af dealbeviser.

Den ansatte kunne således ifølge indklagede ikke give rabat på et produkt, som var solgt af tredjemand. Klager havde handlet med Spotdeal.dk, og havde accepteret disse vilkår, herunder vilkår om at betalte tillæg for lørdag, og at bo på netop det valgte hotel.

Indklagede havde for så vidt angik spørgsmålet om betaling for fiskefilet anført, at det af den endelige ordrebekræftelse (som var den ordrebekræftelse, der var dateret den 24. maj 2017) fremgik, at klager havde bestilt en 2-retters børnemenu til 75 kr. Klager fik ikke serveret denne 2-retters børnemenu, og blev, som det fremgik af fakturaen ikke opkrævet herfor. Klager fik derimod serveret en fiskefilet til en pris á 125 kr. som der krævedes betaling for. Klager havde indbetalt 75 kr., hvorfor der manglede betaling á 50 kr. for den serverede fiskefilet

Indklagedes krav:

Indklagede bestred, at der skulle gives afslag på kr. 3.570,-

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviste klagen.

Ankenævnet bemærkede, at parterne var uenige om, hvad der blev aftalt, herunder særligt om hvad klager forud for bookingen blev stillet i udsigt vedrørende opkrævning af tillæg. Det fremgik blandt andet ikke klart, om indklagede helt frafaldt at opkræve nogle tillæg, om indklagede kun frafaldt lørdagstillæg, og om indklagedes medarbejder i den forbindelse handlede uden for sin bemyndigelse på en sådan måde, at det måtte have stået klart for klager, at indklagede ikke var bundet heraf. Parterne var fremkommet med indbyrdes modstridende fremstillinger af forløbet, og sagen syntes derfor bedst oplyst ved vidneførsel.

Nævnet skønnede herefter sagen uegnet til nævnsbehandling, jf. nævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

Ankenævnet afviste på denne baggrund at behandle klagen.

Afgørelse af 5. december 2017