

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0630 - Reservation af ferielejlighed**

**Sagsfremstilling:**

Klager kontaktede den 16. okt. 2017 indklagede, som lejer ferielejligheder ud i et feriecenter, og skrev, at klager i uge 32 gerne ville booke en bestemt ferielejlighed hos indklagede i stuetaen, lejl. nr. 27A.

Indklagede svarede tilbage den 26. okt. 2017, at:

*"Jeg skriver dig op til en stuelejlighed (27A, hvis muligt) i uge 32 2018. Reservationsbekræftelse fremsendes ultimo november i forbindelse med at vores online-booking åbnes for 2018."*

Den 6. december 2017 modtog indklagede en ordrebekræftelse, hvoraf det fremgik, at der var reserveret en stuelejlighed med udsigt. Det fremgik ikke af bekræftelsen, hvilket lejlighedsnummer, der specifikt var reserveret.

Den 12. december 2017 indbetalte klager til indklagede lejebeløbet på kr.4.999,-. I meddelelsesfeltet i indbetalingen var det anført, at betalingen vedrørte "Leje af bolig 27A ordre 524771".

Da klager i uge 32 ankom til indklagede, fik klager anvist lejl. nr. 21A. Dette var klager ikke tilfreds med, da klager mente, at det var aftalt og en klar forudsætning for lejeaftalen, at klager skulle have lejl. Nr. 27A, som klager under et tidligere besøg havde boet i. Klager ønskede at hæve aftalen og få tilbagebetalt lejebeløbet, hvilket indklagede ikke ville, da indklagede ikke mente, at klager specifikt var blevet lovet lejl. Nr. 27A.

Klager klagede skriftligt til indklagede den 13. aug. 2018 og anførte, at klager ikke havde fået den ferielejlighed, som klager havde ønsket, nemlig 27A, og at den tildelte lejl. nr. 21A ikke havde levet op til klagers forventninger. Klager anmodede derfor om tilbagebetaling af lejebeløbet.

Samme dag svarede indklagede, at indklagede ikke på noget tidspunkt havde stillet klager i udsigt, at klager ville få lejl. nr. 27A. Indklagede havde netop skrevet, at man ville reservere denne lejlighed til klager, "hvis muligt". Indklagede anførte videre, at det heller ikke af ordrebekræftelsen fremgik, at klager ville få netop denne lejlighed. Klager burde derfor på dette tidspunkt have reageret.

Mht. meddelelsen i bankindbetaling, så anførte indklagede, at indklagedes bogholderi ikke forholdt sig til, hvad der stod i indbetalingsfeltet, men alene til ordrenummeret. Klager kunne derfor ikke forvente, at bogholderiet så denne meddelelse.

**Klagers bemærkninger:**

Klager var af den opfattelse, at det var klart for indklagede, at klager specifikt ønskede lejl. 27A, hvilket bl.a. fremgik af klagers første henvendelse samt af meddelelseslinjen i forbindelse med klagers indbetaling af lejebeløbet.

Det måtte således have stået klart for indklagede, at det var en væsentlig forudsætning for klager, at klager kunne få netop lejl. nr. 27A, og indklagede burde derfor specifikt have meddelt klager, at dette ikke var muligt således, at klager havde mulighed for at aflyse. Dette skete imidlertid ikke.

Klager havde oven i købet flyttet sin postadresse til den pågældende specifikke lejlighed, hvilket efter klagers opfattelse viser klagers gode tro mht., hvilken lejlighed klager ville få. Yderligere er det klagers opfattelse, at klager var ude i så god tid, således at klager havde alle muligheder for at tildele klager den ønskede lejlighed, og hvis ikke det kunne lade sig gøre burde indklagede have meddelt klager dette.

Klager fremsatte krav om at modtage den samlede lejeindbetaling på kr. 4.999,- retur.

**Indklagedes bemærkninger:**

Udover de i sagsfremstillingen ovenfor anførte synspunkter havde indklagede anført, at indklagede altid i videst muligt omfang forsøgte at tilgodese de enkelte gæsters ønsker. Klager var blevet lovet en lejlighed i stueetagen i en bestemt blok (Blok A), men klager var ikke blevet lovet den specifikke lejl. nr. 27A. Blok A var indklagedes dyreste blok, da den lå tættest ved havet, og klager fik som lovet en lejlighed i denne blok.

Indklagede havde ikke altid alle lejligheder til rådighed i en blok, da nogle var langtidsudlejede og andre var ejerlejligheder, og da der kunne være andre forhold, som hindrede udlejning af bestemte lejligheder. Derfor kunne indklagede ikke altid tilgodese gæsters ønske om en bestemt lejlighed.

Lejl. nr. 21A er identisk med lejl. nr. 27A, som klager havde ønsket. Der er kun 25-30 meters afstand mellem de to lejligheder og begge lejligheder har havudsigt. Indklagede havde vedlagt et foto, hvor de to lejligheders beliggenhed var vist.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på tilbagebetaling af lejebeløbet.

**Nævnets bemærkninger:**

Et flertal af Ankenævnets medlemmer, herunder formanden, gav ikke klager medhold. Forbrugerrådets repræsentant havde afgivet dissens i sagen.

På grundlag af parternes korrespondance fandt flertallet af nævnets medlemmer, at det ikke var en kendelig forudsætning for indklagede, at klagers ophold var betinget af, at klager kunne få lejlighed 27A.

Flertallet lagde vægt på, at indklagede i sit svar til klager vedrørende reservation af lejligheden i uge 32 i en mail af 26. oktober 2017 meddelte klager, "*Jeg skriver dig op til en stuelejlighed (27A hvis muligt) i uge 32 2018*".

Da klager ikke reagerede med en oplysning om, at det alene var lejlighed 27A, han ønskede at reservere, og da han ved sin ankomst til indklagede i uge 32 fik stillet en lejlighed af tilsvarende standard og med tilsvarende beliggenhed til rådighed, fandt flertallet, at der ikke var grundlag for at give klager medhold i, at han skal have den betalte leje retur.

Forbrugerrådets repræsentant fandt, at klager allerede ved sin første henvendelse havde gjort det tilstrækkeligt klart, at klager kun ønskede at bestille lejlighed 27A. Forbrugerrådets repræsentant fandt derfor, at klager som følge af, at han fik stillet en anden lejlighed til rådighed, var berettiget til et afslag på 10 pct.

Der blev afsagt afgørelse i overensstemmelse med flertallet i Ankenævnet.

**Afgørelse af 26. februar 2019**