

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0698 - Uenighed om opholds længde / køb af deal

Sagsfremstilling:

Klager havde gennem dealudbyderen "Tilbud i byen" købt to deals, som hver især for 2 personer gav adgang til 2 overnatninger hos indklagede. Indklagede driver et slotshotel.

Klager bookedede herefter et ophold hos indklagede via dennes online booking funktion. Klager skrev samtidig en e-mail til indklagede for at være sikker på, at bookingen var korrekt, og heraf fremgik følgende:

"Godmorgen Hr. Xxxxx

Jeg har været dygtig her til morgen – tror jeg 😊

Nu har jeg booket 2 vær. Den 11.10. for 2 nætter, men jeg har nu kun oplyst min og kærestens navn, derfor skriver jeg lige de resterende informationer.

- 1. værelse: [navn på klager og dennes kæreste]**
- 2. værelse: [navn på klagers datter og dennes kæreste/mand]**

Det er købt gennem "Tilbud i byen"

Ref.nr. SCL-71114052

Ref.nr. SCL-10236681

Er det rigtigt, at vi kan betale for de opgraderede værelser, når vi kommer?

Håber jeg har gjort noget rigtigt 😊"

Indklagede sendte herefter en bekræftelse til klager og skrev samtidig i følgemailen:

"Hej [Navn på klager]

Du har gjort det helt korrekt og specielt med efterfølgende mail, eftersom du ikke skrev det på reservationen under

.... Do you have any special request

Jeg har hermed fornøjelsen af at sende dig en bekræftelse på jeres ophold d. 11. oktober i 2 suiter med jacuzzi til 495kr ekstra pr værelse

For en god ordens skyld vil jeg lige minde dig om, at der under opholdet også skal betales for miljøafgift og weekendtillæg

I må gerne komme fra kl 13.30 og evt. nyde en dejlig lunch – I kan tjekke ind fra kl. 14.00.

Rundvisningen begynder kl. 16.00, men hvis I kommer lidt tidligere kan I også sidde og hygge jer med en kop kaffe og bedstemors varme og hjemmebagte kage eller andet.

Vi glæder os til at se jer

Med venlig hilsen

[Navn og kontaktoplysninger på indklagede]"

Klager, dennes kæreste, datter og dennes mand/kæreste ankom herefter hos indklagede fredag den 11. okt. 2019 og indlogerede sig på de bookede værelser.

I løbet af lørdag den 12.10.2019 blev klager imidlertid kontaktet af indklagede pr. sms. Indklagede skrev, at klager skulle være ude af værelserne senest kl., 11.00 samme dag (lørdag), og klager blev venligst bedt om at tjekke ud med det samme, ellers ville rengøringspersonalet opmagasinere klagers ting, idet værelserne skulle være klar til nye gæster.

Klager kontaktede herefter indklagede og gjorde gældende at der, efter klagers opfattelse, var booket for to nætter og ikke én nat. Klager henviste i den forbindelse til den korrespondance, der havde været mellem parterne og henviste til, at klager her havde skrevet 2 nætter og klager henviste til, at gavebeviserne vedrørte to nætter.

Indklagede anførte heroverfor, at klager i indklagedes elektroniske online bookingsystem alene havde booket én overnatning.

Klager blev natten mellem lørdag og søndag i stedet – på indklagedes regning – installeret på et nærliggende hotel, som ikke har helt samme standard som indklagede. Klager spiste lørdag aften i indklagedes restaurant, hvor klager fik en flaske vin, forret og dessert på indklagedes regning. I klagers ophold indgik således, som udgangspunkt, alene en hovedret.

Klager har vedhæftet kopi af en sms-dialog mellem parterne, hvor parterne drøfter, hvorvidt der var booket én eller to nætter. Det er ikke klart om denne sms-korrespondance fandt sted lørdag den 12. okt. 2019 eller om den fandt sted senere efter, at klager havde forladt indklagede. Heraf fremgår det også af de sms'er, som indklagede sendte, at klagers elektroniske booking tilsyneladende kun var for én nat, mens klager fastholdt, at klager i ovennævnte mail havde præciseret, at der var booket for 2 nætter.

Efter opholdet modtog klager en regning, hvor der, udover forbrug af mad og drikkevarer, er anført en post med weekendtillæg for de to værelser på 2x kr. 300 = kr. 600 for natten fredag til lørdag, miljøafgift kr. 600,- (for 2 nætter af kr. 75,- pr. person). Kr. 990 som tillæg for 2 suite med spa og kr. 800,- (2x kr. 400) for weekendtillæg natten mellem lørdag og søndag, hvor klager ikke overnattede på indklagedes slotshotel, men på et nærliggende hotel.

Klager bad efterfølgende indklagede om at frafalde weekendtillægget på kr. 800,- for overnatningen natten mellem lørdag og søndag på det nærliggende hotel, og anførte at dette hotel ikke opererer med weekendtillæg. Indklagede har ikke ønsket at eftergive det nævnte weekendtillæg eller kompensere klager på anden vis og har overfor klager anført, at klager har

modtaget kompensation i form af gratis vin og ekstra retter under opholdet til middagen lørdag aften.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager er af den opfattelse, at klager bookede to nætter, hvilket klager har anført, at indklagede bekræftede i den ovenfor anførte mail. Klager føler, at klager fik ødelagt hele weekenden ved at klager skulle flytte under opholdet, og klager føler ikke, at gratis mad og vin kan kompensere for de fejl, som klager mener, at indklagede har begået.

Klager har endvidere henvist til, at indklagede, med den ovennævnte svarmail, bekræftede, at der var booket to og ikke én nat. Yderligere har klager anført, at receptionisten, da klager ankom fik deal-beviserne, hvoraf det fremgår, at de vedrører to overnatninger.

For så vidt angår den af indklagede givne kompensation i form af gratis vin og yderligere retter, så er det ikke noget, som klager bad om, men som indklagede af egen fri vilje tilbød klager.

Klager ved ikke, hvem der har efterladt den af indklagede nævnte seddel med ordlyden: "det er bare lort" hos indklagede.

Klagers krav:

Klagers krav er ikke klart. Klager ønsker ikke at betale tillægget på kr. 800,- for overnatningen på det nærliggende hotel, da klager har anført, at dette hotel har oplyst, at en overnatning her kostede/koster kr. 625,- og at der ikke beregnes weekendtillæg på dette hotel. Derudover finder klager det urimeligt, når indklagede også har opkrævet miljøtillæg (kr. 300,-) for natten mellem lørdag og søndag, hvor klager ikke overnattede på indklagedes slotshotel.

Yderligere har klager anført, at klager også ønsker prisen for opholdet hos indklagede modregnet i forhold til opholdet på det nærliggende hotel. Det er uklart, hvad klager konkret mener hermed, og det har ikke været muligt at få fat på klager for en uddybning, men formentlig mener klager, at klager vil have et forholdsmæssig afslag, svarende til prisen for én overnatning mellem lørdag og søndag på indklagedes slotshotel.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klager havde købt 2 meget billige dealophold gennem Tilbudibyen, hvor der indgik følgende pr værelse:

TILBUD I BYEN

- 2 overnatninger i standard dobbeltværelse 1.996kr
- Rundvisning på godset
- Middag med 1 hovedret (muligt at tilkøbe op til 5-retters menu)
- Morgenbuffet med masser af lækkerier og frisk frugt
- Mulighed for rabat på golf og andre aktiviteter
- Ekstra rabat for overfart på Storebæltsbroen.

Derudover skal betales direkte til [navn på indklagede]

75kr pr person pr overnatning i miljøafgift = 600kr

300kr i weekendtillæg for overnatning Fredag = 600kr

400kr i weekendtillæg for overnatning Lørdag = 800kr

Evt 495kr pr overnatning for opgradering til en suite med jacuzzi = 990kr

Indklagede har vedlagt kopi af den ordrebekræftelse, som blev sendt til klager, og har henvist til, at klager havde booket direkte online, og havde reserveret 2 suiter for én overnatning, og at klager i den forbindelse automatisk fik en bekræftelse på, hvad klager havde reserveret.

For at der ikke skal være nogen misforståelser sender indklagede altid en ekstra bekræftelse, hvorved kunden egentlig har fået 2 bekræftelser.

I den bekræftelse, som blev tilsendt klager, har indklagede anført, at det højt og tydeligt står, at klager skal betale for miljøafgift samt weekendtillæg jf. den af klager købte deal.

Indklagede har oplyst, at online-reservationen kun har at gøre med selve reservation af dato samt værelsestype, men ikke indeholder oplysning om, hvad evt. er inkluderet i en deal eller andet.

Indklagede sendte således ifølge indklagede en bekræftelse på 1 overnatning i 2 suiter, hvilket ifølge indklagede var nøjagtig det, som klager selv har reserveret. Indklagede har anført, at indklagede ingen mulighed havde for at vide, at klager faktisk havde købt noget helt andet.

Efter aftale med agenten – her Tilbudibyen – må indklagede først indløse dealbeviset, når gæsten har været hos indklagede.

Indklagede har anført, at indklagede var fuldboget hvorfor indklagede ikke kunne bede de reglementerede gæster i de 2 suiter om at flytte

Klager var, ifølge indklagede, meget ked af det og tydeligt chokeret over situationen – ikke mindst som følge af, at klager havde stået for reservationerne.

Ifølge indklagede gjorde indklagede alt, hvad indklagede kunne for at hjælpe klager for at undgå, at klager ville blive nødt til at rejse hjem, når klager og dennes familie nu var kommet på tur.

Indklagede har anført, at klager bl.a. fik gratis kaffe, en ekstra ret og en flaske vin om aftenen. Dette gjorde indklagede ikke, fordi indklagede havde lavet en fejl, men for at få en glad gæst, der

ikke ville give indklagede en dårlig anmeldelse. Derudover fandt indklagede, at det var synd for klager.

Derfor gik indklagede også "ud af sin vej" for at finde et alternativt overnatningssted for klager på nat nr. 2. Klager skulle naturligvis fortsat spise aftensmad og morgenbuffet, bruge lokaliteterne samt hygge sig på [navnet på indklagede].

Indklagede fandt 2 hotelværelser til klager, som indklagede naturligvis betalte. Klager havde således deal, hvori der stod hvad klager var berettiget til og skulle betale.

Indklagede har anført, at indklagede naturligvis ikke har afkrævet klager betaling, som for et ophold i en suite, som ved den første overnatning.

Ifølge indklagede accepterede klager og dennes selskab også indklagedes forklaring, hvorfor klager flyttede til det nye indkvarteringssted for nat nr. 2. Ifølge indklagede fandt klager det også i orden, at indklagede leverede forskellige ydelser på indklagedes regning.

Indklagede er på den baggrund noget forbavset over, at klager efter opholdet vil have noget af betalingen retur.

Klager har kontaktet Tilbud i Byen, der, ifølge indklagede, har oplyst, at pakken var korrekt, og at klager skulle betale de ekstra ting.

At klager har forsøgt at få det hotel, hvor klager overnattede fra lørdag til søndag til at skrive/bekræfte deres betingelser/priser, har, efter indklagedes opfattelse, ikke noget at gøre med den deal, som klager havde købt.

Indklagede finder, at klager har købt en pakkeløsning med et vist indhold og til en bestemt pris, og at klager er ansvarlig for at have lavet sin egen forkerte online booking, som indklagede blot har fulgt, hvorfor klager, efter indklagedes opfattelse, ikke er berettiget til noget, selvom indklagede allerede har givet hende en del gratis.

For så vidt angår værdibeviserne fra "Tilbud i byen", så har indklagede anført, at klager medbragte sine værdibeviser til indklagede, men at det på dette tidspunkt allerede var for sent at gøre noget.

Indklagede har de seneste 2 år haft en belægningsprocent på 98,5, så der er fuldt booket, lang tid før gæsterne ankommer. Koderne på værdibeviserne bliver sendt forud på en mail til indklagede således, at indklagede kan indløse dem umiddelbart efter/under gæstens ophold.

På Tilbud i byens partnerside står kun, at opholdet er et dobbeltværelse til en pris af 998 kr.

Først når indklagede indløser koden oplyses det, at kunden har købt et ophold med 2 overnatninger til 1.799 kr. hvilket indklagede ikke får information om før tidligst under opholdet.

Indklagede finder, at eftersom klager selv har reserveret opholdet online med 1 overnatning, havde indklagede ingen mulighed for at vide eller finde ud af, at der er noget galt med reservationen, i forhold til det, som klager ifølge værdibeviserne havde købt.

At klager og indklagede måneder før ankomsten havde korresponderet sammen, og at klager havde reserveret et ophold, kan indklagede naturligvis ikke huske.

Det er indklagedes opfattelse, at klager accepterede at blive indlogeret et andet sted, på indklagedes regning. Derudover har indklagede kompenseret klager i form af ekstra retter og vin.

Ifølge indklagede er den af indklagede givne kompensation ikke en erkendelse af, at indklagede har begået nogen fejl.

Det er indklagedes opfattelse, at indklagede har leveret den ydelse, som værdibeviserne gav klager ret til, men at klager naturligvis også skal betale det, som der står på klagers værdibeviser.

Sluttelig har indklagede anført, at klager efterlod en seddel hos indklagede, hvorpå der stod: "Det er bare lort", hvilket indklagede finder helt forkasteligt.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på yderligere kompensation, udover den kompensation klager modtog under opholdet i form af vin og ekstra madretter.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering, at klagers ophold var mangelfuldt.

Ankenævnet finder, at det på baggrund af parternes korrespondance forud for opholdet burde have stået klart for indklagede, at det klagers ophold omfattede 2 overnatninger.

På den baggrund finder Ankenævnet, at den manglende booking af nat nr. 2 og den heraf afledte flytning til et nærliggende hotel må anses for en mangel, der berettiger til kompensation.

Det er Ankenævnets opfattelse, at flytningen af indklagede til et andet hotel blev kompenseret ved, at klager fik ekstra retter og vin.

Ankenævnet finder dog ikke, at indklagede kan fastholde, at der skal betales weekendtillæg og miljøtillæg for overnatningen på det hotel, hvortil klager blev flyttet, idet det må lægges til grund, at der på dette hotel ikke blev opkrævet sådanne tillæg.

Klager har således krav på at få tilbagebetalt i alt kr. 300,- i miljøtillæg og kr. 800,- i weekendtillæg for overnatningen mellem lørdag den 12. og søndag den 13. oktober 2019, i alt kr. 1.100,-.

Afgørelse af 5. marts 2020