

Ankenævnets journal nr.: 2020-0444 Spotdealophold – betaling af 2 ophold i forbindelse med ombooking af ophold

Sagsfremstilling:

Klager har oplyst, at klager den 20. maj 2020 bookede et ophold hos indklagede, som driver hotel, fra den 20. til den 21. juni 2020. Klager havde et Spotdeal-bevis på kr. 2.700,- som skulle anvendes som delvis betaling for opholdet.

Efter det af klager oplyste fik klager, da denne foretog bookingen, aldrig en bekræftelse på opholdet fra den 20. til den 21. juni 2020. Klagers mand kontaktede den 22. maj 2020 indklagede og forklarede ifølge klager her, at klager aldrig havde fået en bekræftelse på den booking, som klager havde foretaget den 20. maj 2020, men at klagers mand nu gerne ville lave en ombooking.

Ifølge klager blev det flere gange anført, at der var tale om en ombooking. Dette kunne kun lade sig gøre, hvis klager og dennes mand tog overnatningen hos indklagede fra den 17. til den 18. juni 2020, hvilket klagers mand indvilgede i. Ombookingen foregik ifølge klager uden brug af klagers mands navn, men klagers mand blev bedt om et tlf.nr. og en e-mailadresse. Klagers mand var usikker på klagers e-mailadresse og spurgte, om indklagede kunne bruge klagers mands e-mailadresse, hvilket blev bekræftet. Klagers mand modtog den 27. maj 2020 en bekræftelse.

Den 12. juni 2020 modtog klagers mand en e-mail fra indklagede om, at man glædede sig til at se klager. Mailen indeholdt information af forskellig slags, bl.a. om tilkøbsydelse, og nederst var angivet datoen for opholdet hos indklagede (den 17. – 18. juni 2020).

Den 15. juni 2020 modtog klager selv en tilsyneladende tilsvarende besked fra indklagede. Hverken klager eller dennes mand hæftede sig nærmere ved denne besked, da de mente at kende indholdet, nemlig information om opholdet hos indklagede den 17. - 18. juni 2020. Klager og dennes mand gennemførte opholdet den 17. - 18. juni 2020.11.08

Da klager og dennes mand kom hjem den 20. juni 2020, så klager og dennes mand, at der var kommet flere beskeder fra indklagedes direktør, herunder en mail om, at indklagede den 20. juni 2020 manglede klager på indklagedes værelse 25. Det var videre oplyst, at ved no show ville klager få tilsendt en regning.

Klager kontaktede samme dag indklagede pr. e-mail og anførte, at klager undrede sig over indklagedes e-mail og henviste til, at der måtte være tale om en misforståelse, da klager og klagers mand havde haft et ophold hos indklagede den 17. - 18 juni 2020.

Indklagede svarede den 21. juni 2020, at indklagede altid sender en e-mail ud 5 dage før en gæsts ophold, om at gæsten har en booking hos indklagede. En sådan mail var også sendt til klager, men der var ikke blevet reageret herpå, hvilket betød, at klager havde en booking hos indklagede den 20. juni 2020.

Indklagede anførte videre, at indklagede kunne se, at der var tale om 2 bookinger lavet på hhv. klagers mands mailadresse og klagers mailadresse.

Klager anførte videre, at klager havde gennemgået forløbet fra klagers første henvendelse til indklagede, herunder erindringen om den manglende bekræftelse. Klager og dennes mand var

derfor nervøse for, at der ikke var et værelse til klager og dennes mand. Klager anførte videre, at klagers mand ved ombookingen også havde nævnt den manglende bekræftelse. Klager anførte, at klager havde handlet i god tro. Klager gav udtryk for, at klager var ked af sagen, og at den kastede en skygge henover et ellers dejligt ophold hos indklagede.

Indklagede svarede den 22. juni 2020, og foreslog, at indklagede sendte en reduceret regning på kr. 1.650,-, som svarede til en overnatning med morgenmad. Indklagede anførte videre, at indklagede var fuldt booket mellem den 20. og den 21. juni 2020, og at der var flere gæster på venteliste, hvorfor det af klager bookede værelse med lethed kunne være solgt til anden side.

Klagers bemærkninger:

Klager mener ikke, at klager havde en booking den 20.- 21. juni 2020, idet klagers mand ved sin henvendelse den 22. maj 2020 til indklagede efter klagers opfattelse havde anført, at der var tale om en ombooking af klagers booking den 20. – 21. juni 2020 til i stedet den 17. – 18. juni 2020. Klager ønsker ikke, at betale for et ophold, som klager ikke har bestilt. Klager har anført, at klager efterfølgende har været i kontakt med indklagedes reception (Mette), som angiveligt har bekræftet, at klager aldrig fik en bekræftelse på bookingen den 20. – 21. juni 2020

Klager har efter det af klager oplyste flere gange forsøgt telefonisk at få fat i indklagedes direktør, som man har haft korrespondancen med, idet klager vha. personlig kontakt ønskede at få sagen afsluttet, men det har ikke været muligt at få fat på indklagedes direktør, som ifølge klager ikke har ønsket at tale med klager.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til klager har klager anført, at klager bookede et værelse d. 20/5-2020. At opholdet ikke skulle være en Spotdeal lyder ifølge klager mærkeligt, ud fra det, som klager husker. Klager købte spotdealen d. 16/12.

To dage senere d. 22/5-2020 ringede klagers mand til indklagede, og receptionisten fandt ifølge klager klagers navn. Klagers mand forklarede om dennes og klagers Rømmøplaner, og der viste sig en ændringsmulighed. Klager og dennes mand snakkede herefter sammen om den nye mulighed, og klagers mand ringede igen til indklagede. Der var ifølge klager enighed mellem indklagede og klagers mand om merpris for det ny værelse med udsigt.

Klagers mand blev bedt om en e-mailadresse og spurgte her, om hans e-mailadresse kunne bruges, hvilket blev bekræftet.

Klager og dennes mand modtog en bekræftelse for opholdet d. 17.-18 juni, men aldrig en for opholdet d. 20. – 21. juni, hvilket Mette, receptionisten fra indklagedes reception, senere bekræftede overfor klagers mand i en telefonsamtale.

På den baggrund har klager ifølge klager selvfølgelig heller ikke haft mulighed for at opdage, at indklagede havde lavet en reservation af et [navn på indklagedes hotel]-ophold.

Klager har slet ikke været i tvivl om, at det var en ombookning, der blev foretaget. For så vidt angår de af indklagede til Ankenævnet fremsendte kopi af bekræftelser, så har klager og dennes mand gennemgået deres e-mail-indboks, spam og arkiver og har ikke kunnet finde en

bekræftelse på opholdet den 20. – 21. juni 2020. Klager fastholder, at de af den receptionist, som klager mand talte med i telefonen (Mette) fik oplyst, at der ikke var sendt nogen bekræftelsesmail.

Klager har anført, at det selvfølgelig er ærgerligt, at receptionen valgte at acceptere at anvende klagers mands e-mailadresse ved den booking han foretog. Det havde været klogt af klager at sige nej til dette. For klager er det åbenbart, at klager ikke bestiller 2 ophold hos indklagede lige efter hinanden.

Klagers krav:

Klager finder ikke, at klager har pligt til at betale de af indklagede opkrævede kr. 1.650,- for en overnatning den 20. – 21. juni 2020.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede blev opmærksom på klagers booking den 20 juni 2020, da klager ikke ankom. Indklagede ringede til klager flere gange i løbet af aftenen, og indklagede sendte klager en e-mail, hvori der stod, at ved no show ville indklagede sende klager en regning på opholdet.

Indklagede har vedlagt de to bookinger til Ankenævnet som dokumentation vedr. klager og klagers mands bookinger, som blev lavet med forskellige e-mailadresser og forskellige telefonnumre. Indklagede har noteret, at klager har anført, at de to forskellige e-mailadresser angiveligt skyldes, at klagers mand var i tvivl om klagers e-mailadresse mm. Dette har indklagede ikke tidligere hørt noget om.

Indklagede har anført, at det ene ophold var booket som en Spotdeal. Indklagede henviser til booking den 17. juni 2020. Det andet ophold var ifølge indklagede booket som et [navn på indklagedes hotel]-ophold. Indklagede har henvist til booking af den 20. juni 2020

Indklagede har anført, at indklagede ingen chance har for at opdage disse to bookinger, herunder at opdage at de skulle sammenholdes.

Klager oplyste overfor indklagede i telefonen, at klager godt nok har modtaget indklagedes oplysningsmail 5 dage før ankomst til begge reservationer, men at klager ikke havde været opmærksom på, at det var to forskellige bookinger.

Indklagede udsender disse mails 5 dage før gæsters ankomst for at gøre opmærksom på gæstens booking, og for at man kan nå at reagere på bookingen, da indklagede har 3 dages annulleringsfrist på enkeltbookinger. Dvs. at man kan nå at afbestille sin booking uden økonomisk omkostning.

Indklagede finder, at indklagede har været meget imødekommende i forhold til klagers no show den 20. juni 2020, og indklagede har således alene fremsendt en regning på kr. 1650,-, som er for en overnatning inkl. morgenmad.

Klagers oprindelige ophold kostede kr. 3250,-, nemlig et [navn på indklagedes hotel]-ophold inkl. middag mm. Indklagede har henvist til dokumentation vedr. bookingen den 20. juni 2020.

Da indklagede ikke har haft nogle udgifter på menu mm. sender indklagede altid kun en regning på overnatningen og ikke på det fulde beløb. Dette for at imødekomme gæsten.

Indklagede har vedlagt kopi af 2 bekræftelser vedr. de af klager og klagers mand bookede ophold. Det er indklagedes opfattelse, at begge disse bekræftelser er sendt til hhv. klager og klagers mand.

Indklagede pointerer, at der er sendt 2 reminder-mails ud til klager og dennes mand, og indklagede har svært ved at se, hvad indklagede kunne have gjort yderligere. Indklagede har yderligere sat prisen for udeblivelsen til alene at omfatte en overnatning med morgenmad.

Klager burde have kigget nærmere på de to reminder-mails, så ville klager og dennes mand have set, at der var tale om to forskellige bookinger.

Indklagede har i øvrigt anført, at indklagede ikke har en receptionist ved navn Mette, som anført af klager. Indklagedes receptionist hedder Sandra.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager er pligtig at betale de af indklagede opkrævede kr. 1.650,- for no show den 20. juni 2020.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager har oplyst, at klager var i telefonisk kontakt med indklagede den 22. maj 2020, og at man her angiveligt præciserede, at der var tale om en ombooking, således at bookingen den 17. - 18. juni 2020 skulle erstattes bookingen den 20. - 21. juni 2020. Indklagede har ikke kunnet bekræfte dette.

Ankenævnet finder, at klager har bevisbyrden for, at det mellem parterne blev aftalt, at der var tale om en ombooking og ikke en yderligere booking.

Ankenævnet lægger til grund, at klager og dennes mand både for så vidt angår opholdet den 17. - 18. juni 2020 og opholdet den 20. - 21. juni 2020 modtog en e-mail, hvori klager blev gjort opmærksom på, at de bookede ophold var nært forestående. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at de 2 ophold blev bestilt med hver sin e-mailadresse.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klager ikke har løftet Bevisbyrden for, at der var tale om en ombooking – og ikke en yderligere booking - er således ikke løftet bevisbyrden for, at det mellem parterne blev aftalt, at der var tale om en ombooking og ikke en yderligere booking.

Afgørelse af 20. oktober 2020