

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0470 – Afregning ved afrejse – værdibevis: Take Offer**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde købt et værdibevis fra "Take Offer", som forhandler værdibeviser blandt til hotelophold.

Værdibeviset, som kostede 3.596 kr. gav ifølge beviset ret til et 2-nætters ophold hos indklagede. Ifølge værdibeviset indeholdt opholdet følgende:

Ophold 2:

2 overnatninger i bedst tilgængelige værelse

Check ind fra kl. 15.00 - 17.00

1 flaske bobler på værelset ved ankomst

Kokkens 3-retters gourmetmiddag afstemt efter årstiden på ankomstdagen

Frokost på terrassen bestående af 2 stk. smørrebrød på andendagen

Kokkens 2-retters gourmetmiddag afstemt efter årstiden på andendagen

Hotellets nye lækre og økologiske brunchtallerken inkl. kaffe, te og saft

Klager bookede ved hjælp af værdibeviset herefter et ophold hos indklagede fra onsdag den 16. til fredag den 18. juni 2021.

Af den ordrebekræftelse, som klager modtog fremgik det øverst, at der var tale om en "Spotdeal – eksklusivt ophold på [navn på ø] – 2 nætter" og, at opholdet indeholdt følgende:

Opholdet er for 2 personer og inkluderer:

- 2 overnatninger i vores bedste tilgængelige værelser – check in fra kl. 15.00
- Friskmalet kaffe og hjemmebagt kage ved ankomst – mellem 15 – 16.30
- 2-retters økologisk middag afstemt efter årstiden – fra kl. 18.00
- 2- retters vin menu (1 glas pr. servering).
- Gratis parkering
- Fri WiFi

Dag 2

- Hotellets nye lækre økologiske brunch tallerken - mellem 7.30 -10.00
- Afternoon bobler & snacks, serveres på terrassen eller i pejsestuen mellem kl. 15.00 -16.30
- 3-retters menu afstemt efter årstiden – fra kl. 18.00
- 3-retters vin menu (1 glas pr. servering).

Dag 3

- Hotellets nye lækre økologiske brunch tallerken – mellem 7.30 – 10.00
- Tjek ud kl. 10.00

Da klager skulle tjekke ud, blev klager opkrævet betaling for hhv. en lille og en stor vinmenu for de to aftener, hvor klager havde spist hos indklagede.

Klager har anført, at det af indklagedes bookingbekræftelse fremgik, at vinmenuerne var inkluderet i opholdet, således, at der ikke skulle betales særskilt herfor.

Klager betalte ved afrejse – under protest – for vinmenuerne, men rettede efterfølgende henvendelse til indklagede og anførte, at klager ikke fandt, at der skulle betales særskilt herfor, når det af indklagedes bookingbekræftelse fremgik, at vinmenuerne var en del af opholdet.

Indklagede svarede, at det fremgik klart af beskrivelsen i værdibeviset fra Take Offer, at opholdet ikke omfattede vinmenuer, og at den bekræftelse, som klager havde modtaget, var udsendt ved en fejl og vedrørte et andet ophold, som var udbudt gennem Spot Deal, hvilket også – øverst - fremgik af bekræftelsen.

Da parterne ikke kunne nå til enighed om betaling af de pågældende vinmenuer, indbragte klager sagen for Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager finder, at indklagede må indestå for den ordrebekræftelse, som indklagedes sendte ud, og at det forhold, at der i bekræftelsen stod "Spotdeal" ikke fritager indklagede. Klager har anført, at klager slet ikke vidste, at der var noget som hedder "Spotdeal".

Klager bestrider – som det er anført af indklagede – at klager ved ankomsten og under opholdet blev oplyst om, at der var udsendt en fejlagtig ordrebekræftelse. Klager er af den opfattelse, at der først blev gjort opmærksom på, at der skulle betales for vinmenuerne ved afrejse. Klager har derfor under sit ophold lagt til grund, at det var det, som fremgik af ordrebekræftelsen, som var gældende.

Klager har videre oplyst, at et andet ægtepar også var blevet afkrævet betaling for vinmenu, men at disse slap for at betale.

**Klagers krav:**

Klager ønsker at få refunderet de 980 kr. som blev betalt for vinmenuer.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at klager har købt en "pakke" hos Take Offer, som har været indklagedes "sælger" af denne pakke.

Det fremgår tydeligt i alt det materiale, som klager har modtaget fra Take Offer, hvad denne pakke indeholder.

Indklagede har oplyst, at klager ved en fejltagelse i indklagedes system fik tilsendt en gammel ordrebekræftelse fra en anden pakke og sælger – nemlig Spotdeal. Det fremgår tydeligt, at pakkens indhold er noget andet og hvem der er sælger (Spotdeal) af denne pakke.

Indklagede har anført, at klager ved ankomsten og under opholdet fik oplyst, at der var begået en fejltagelse med hensyn til bekræftelsen, og samtidig havde indklagede gjort klager opmærksom på, at klager fik det, som klager havde betalt for og derfor skulle betale særskilt for drikkevarer.

Indklagede har videre anført, at det tydeligt fremgår af den skrivelse, som klager fik fra Take Offer, at klager skulle læse værdibeviset grundigt igennem.

Under hele opholdet og under korrespondancen med klager blev der, ifølge indklagede, refereret til klagers værdibevis fra Take Offer, og ikke Spotdeal, og dermed også refereret til den pakke, som fremgik af Take Offer-værdibeviset, hvor der ikke indgik vinmenu.

Indklagede har anført, at indklagede, tydeligt gennem hele forløbet, har gjort klager opmærksom på, at klager beklageligt havde modtaget en forkert bekræftelse – men da klager, også gennem hele forløbet, har modtaget de korrekte informationer både fra Take Offer og fra indklagede ved ankomst og under klagers ophold, så er der, efter indklagedes opfattelse, ikke grundlag for, at klager ikke skal betale de to vinmenuer.

Indklagede har anført, at klager ved ankomsten stod med begge kopier af de skrivelser, som klager havde modtaget og allerede der, havde parterne, ifølge indklagede, en dialog omkring sagens kerne. Indklagede har anført, at klager tjekkede ind på indklagedes hotel med den viden, at klager skulle betale for den vin, som klager evt. ville købe under opholdet.

Indklagede har anført, at indklager var meget opmærksom på, at der var flere gæster, som havde modtaget en forkert bekræftelse, hvorfor alle disse gæster blev gjort opmærksom på, at det de fik var det ophold, som var købt gennem Take Offer med det heri beskrevne indhold, dvs. et ophold uden drikkevarer.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få refunderet det betale beløb for vinmenuerne.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at indklagede som den professionelle part og som den part, der udsendte en misvisende ordrebekræftelse, har bevisbyrden for, at klager – som anført af indklagede – ved ankomst til hotellet eller på et andet tidspunkt fik oplyst, at opholdet ikke indeholdt en vinmenu til maden.

Da klager har bestridt dette, og da indklagede ikke har fremlagt anden dokumentation herfor, finder Nævnet, at indklagede ikke har løftet denne bevisbyrde.

På denne baggrund, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver Ankenævnet klager medhold i klagen.

**Afgørelse af 12. oktober 2021**