

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0076 - Betaling – Ødelagt TV

Sagsfremstilling:

Klager havde booket 2 værelser på indklagedes hotel fra den 11. december til den 12. december 2021. Klagers mor skulle bo på det ene værelse, mens klager og dennes hustru skulle bo på det andet værelse.

Klager har oplyst, at klager og dennes hustru, for at have lidt baggrundsstøj, ville tænde for TV'et i deres værelse. Da klager tændte for TV'et kunne klager se, at der var problemer med billedkvaliteten. TV'et flimrede og klager antog, at det havde at gøre med et dårligt signal at gøre og slukkede for TV'et.

Efter opholdet modtog klager en opkrævning på 4.880 kr., som skulle betales som erstatning for, at TV'et på klagers værelse, ifølge indklagede, var blevet ødelagt under klagers ophold på værelset. Sammen med opkrævningen var vedhæftet et billede af det ødelagte TV.

Klager har anført, at klager ikke havde noget at gøre med det ødelagte TV, og klager protesterede således over for indklagede og nægtede at betale det opkrævede erstatningsbeløb. Klager rettede dog henvendelse til eget forsikringsselskab, som efterfølgende skrev en e-mail til indklagede, hvori man gjorde gældende, at klager ikke havde kendskab til det ødelagte TV, og man bad indklagede om at friholde klager for det opkrævede beløb

Da klager ikke betalte det opkrævede beløb, trak indklagede beløbet fra klagers betalingskort.

Da klager ikke kan vedkende sig at skulle have ødelagt det pågældende TV, har klager indgivet klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstilling ovenfor.

Klager kan ikke vedkende sig at skulle have ødelagt det pågældende TV, som ifølge klagers forklaring havde et flimrende billede, da klager under sit ophold tændte for det. Klager undrer sig i øvrigt over, at et TV af ældre dato kan koste 4.880 kr.

Klagers krav:

Klager ønsker de 4.880 kr. som indklagede har trukket fra klagers betalingskort som erstatning for det ødelagte tv tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at indklagede har været i kontakt med klager to gange skriftligt;

- Første gang ved fremsendelse af billedokumentation af skaden samt kvitteringen for omkostningerne forbundet med det ødelagte TV
- Anden gang ved genfremsendelse af kvitteringen efter telefonisk aftale med klager. Klager stillede her spørgsmål til bookingnummeret på kvitteringen for skadens omkostning, da dette ikke er det samme som på regningen for klagers overnatning. Som forklaret til klager var

indklagede nødt til at oprette en separat regning til skadesomkostningerne, efter de var tjekket ud af hotellet.

Derudover har indklagede været i telefonisk kontakt med klager én gang, hvor klager forklarede, at klagers ældre svagelige mor på 63 år slet ikke er i stand til at ødelægge et TV. Derudover forklarede klager, at klager, dennes hustru og mor slet ikke benyttede TV på nogle af de to værelser, da de slet ikke havde tid til dette, fordi de skulle skynde sig til en fest, hvorfor de ikke kunne have opdaget skaden.

Indklagede forklarede under denne samtale, at indklagede tjekker værelserne igennem efter hver gæst, herunder tjek af TV samt lys på værelset, og at skaden er en fysisk skade af skærmen, som det fremgår på det billede, som klager modtog, og som også er vedlagt til Ankenævnet. Man behøver således ikke at have tændt tv'et for at have knækket skærmen.

Klager bad herefter indklagede om at høre indklagedes forklaring på, hvad der var sket på værelset.

Indklagede svarede, at indklagede naturligvis ikke ved, hvad der sker på værelserne, men at det umiddelbart lignede et ganske hændeligt uheld, hvor man har været ved at falde, og derfor har grebet fat i skærmen for at støtte sig dertil. Altså, et ganske forståeligt uheld, som kunne være sket for alle.

Klager forklarede derefter, at klager ikke fandt, at det var fair, at gæster skulle betale for et hændeligt uheld. Klager sidestillede uheldet med et lynnedslag og spurgte, om indklagede ville trække betaling fra samtlige gæster på et fuldt booket hotel, hvis et lynnedslag havde ødelagt alle TV på samtlige værelser – og at dette efter klagers opfattelse ville være fusk.

Indklagede svarede, at indklagede naturligvis ikke ville opkræve gæster for en force majeure-skade, som intet har med gæsternes ophold på værelset at gøre. Indklagede forklarede videre, at skaden i det tænkte eksempel og den pågældende skade i deres tilfælde ikke helt var sammenlignelige.

Hertil svarede klager, at hvis ikke indklagede refunderede beløbet enten helt eller halvt, så ville klager skrive en anmeldelse af opholdet, som reflekterede klagers holdning.

Indklagede svarede, at indklagede godt kunne forstå, hvis en sådan frustration over et ærgerligt uheld ville give sig til udtryk i dette, og at indklagedes gæster altid selv må bestemme, hvad de har lyst til at skrive online. Så hvis klager så sig nødsaget til at gøre dette, så stod det naturligvis klager frit for. Indklagede forklarede endeligt, at indklagede ikke kan dække en større skade forvoldt af gæsterne på værelserne, hvorfor indklagede ikke kunne/kan imødekomme klagers krav om hel eller delvis refundering.

Klager spurgte derefter, hvad klager så skulle gøre ved sagen, da klager på ingen måde havde tænkt sig at betale for skaden.

Indklagede rådgav klager til at kontakte sit forsikringsselskab.

Afslutningsvis bad klager om at få gensendt sin kvittering, således at klager kunne gå videre med skadessagen til sit forsikringsselskab. Kvitteringen blev fremsendt igen på mail efter samtalens afslutning.

Herefter skrev klager, som nævnt under telefonsamtalen, en mindre god anmeldelse – dog undlod klager at nævne det ødelagte TV

Klagers forsikringsselskab rettede herefter - som nævnt under sagsfremstillingen - henvendelse til indklagede.

Indklagede har vedlagt følgende:

- Første mail til klager, hvor der var vedhæftet billeddokumentation af skaden. Kvittering blev fremsendt separat direkte fra indklagedes PMS-system, hvor regningen blev oprettet.
- Anden mail efter gensendt kvittering med forklaring på "forkert" bookingnummer.
- Mail fra Dansk Kabel-tv med pris på TV. Dansk Kabel-tv er indklagedes faste samarbejdspartner, som ved, hvilken tv-model, som indklagede har på alle indklagedes hoteller. Mailen er derfor en længere korrespondance, da indklagede allerede havde indhentet tilbud tidligere på året i forbindelse med en anden skade.

Som det fremgår af korrespondancen, havde indklagede bestilt tv på den skade, som denne klage omhandler d. 13/12 efter opkrævning fra klager samme dag.

- Anmeldelse på Booking.com, hvor tv- skaden ikke bliver nævnt af gæsten.

Indklagede har i øvrigt oplyst, at indklagede ikke kan genkende, at indklagede, som anført af klager, skulle have ageret "ualmindeligt flabet" overfor klager under den nævnte telefonsamtale. Indklagede har oplyst, at indklagede var lyttende, rolig og forklarende, selvom klager var truende og beskyldte indklagede for fusk.

Indklagedes krav:

Klager skal betale for det ødelagte TV.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at indklagede sendte klager en regning på 4.880 kr. for et ødelagt tv, at klager har bestridt at have forvoldt skade på tv'et, og at indklagede herefter trak beløbet på klagers konto.

Efter en samlet vurdering finder Ankenævnet, at indklagede ikke med den fornødne sikkerhed har godtgjort, at det var klager, der ødelagde det pågældende tv. Det var derfor ikke berettiget, at indklagede trak beløbet fra klagers konto.

Afgørelse af 22. februar 2022