

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0096

Sagsfremstilling:

Klager havde købt 8 deals/værdibeviser fra Sweetdeal, som hver især gav adgang til én overnatning, 5 rettes aftenmenu, aftenkaffe med sødt og morgenmad.

Klager bookede herefter ved brug af beviserne for 4 personer 2 overnatninger hos indklagede fra fredag den 14. januar til søndag den 16. januar 2022.

Da klager var i tvivl om hvilke tillæg, der, jf. formuleringen på dealbeviset, skulle betales, kontaktede klager telefonisk indklagede og spurgte, hvor meget der skulle betales i tillæg. Ifølge klager fik her oplyst, at der skulle betales i alt 2.000 kr. i tillæg.

Klager har yderligere vedhæftet en kopi af ordrebekræftelsen af den 21. september 2021, hvoraf det fremgik følgende:

”Med tak for deres valg af [navn på indklagede], fremsender vi hermed bekræftelse på Deres reservation af følgende:

Stk. Betegnelse Ankomst Afrejse Pris Beløb

2,00 Deal 5-ret 14/01-22 16/01-22		
1,00 Fredagstillæg 2 pers. 200,00		200,00
1,00 Lørdagstillæg 400,00	400,00	
1,00 Tillæg [navn på slotshotel] 400,00		400,00
2,00 Deal 5-ret 14/01-22 16/01-22		
1,00 Fredagstillæg 2 pers. 200,00		200,00
1,00 Lørdagstillæg 400,00	400,00	
1,00 Tillæg [navn på slotshotel] 400,00		400,00

Samlet ordre incl. moms ...:		2.000,00 ”

Af side 2 på dealbeviset fremgik der følgende om betaling af tillæg:

”Tillæg betales direkte til det valgte slot, herunder:

- Tillæg ved ankomst fredag til lørdag: 100 kr. pr. person.
- Tillæg ved ankomst lørdag til søndag: 200 kr. pr. person.
- Enkeltværelsestillæg: 250 kr. pr. person.
- Tillæg pr. person på alle ugens dage for ophold på [navn på] Slot, [navn på] Slot og [navn på] Gods på 200 kr. Dette tillæg betales udover weekendtillægget.”

Ved opholdets afslutning fik klager en faktura, der indeholdt ikke 2 gange [navn på slotshotel]-tillæg á hver 400 kr. i alt 800 kr, men 4 x [navn på slotshotel]-tillæg af hver 400 kr., i alt kr. 1.600. Dvs. at regningen indeholdt 800 kr. mere i tillæg i forhold til det oplyste i ordrebekræftelsen samt i forhold til det, som klager, ifølge klager, havde fået telefonisk oplyst.

Klager betalte, men efter opholdet, den 16. januar 2022, rettede klager henvendelse til indklagede og anførte, at klager var utilfreds med at betale 800 kr. mere i tillæg end det, der var oplyst i ordrebekræftelsen og end det, som klager havde fået oplyst i telefonen. Klager fik fra en ansat hos indklagede det svar, at der var tale som en menneskelig tastefejl. Klagers ansatte henviste til, at det fremgik af værdibeviserne, at der skulle betales et [navn på slot]-tillæg på 400 kr. pr. deal, og at det derfor var korrekt, når klager var blevet opkrævet 800 kr. ekstra i tillæg.

Klager var ikke tilfreds med dette svar og skrev på ny til indklagede, og henviste til at det af ordrebekræftelsen fremgik, at der i alt skulle betales 2.000 kr., og at klager også havde talt med en ansat, som havde oplyst dette.

Indklagede svarede tilbage og fastholdt, at der skulle betales 800 kr. udover det i ordrebekræftelsen anførte, hvorefter klager indgav en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at det af klagers ordrebekræftelse fremgik, at der skulle betales tillæg på i alt kr. 2.000. Da klager var i tvivl om beregningen af de mange tillæg rettede klager også telefonisk henvendelse til indklagede og fik også her oplyst, at der skulle betale i alt 2.000 kr. i tillæg.

Indklagede har imidlertid opkrævet 2.800 i tillæg, dvs. 800 kr. mere end det, som klager fik oplyst, hvilket klager har betalt, men klager finder på baggrund af både det i ordrebekræftelsen oplyste og det af indklagede over telefonen oplyste, at klager har krav på tilbagebetaling af 800 kr.

Klager har anført, at klager, da klager stod i receptionen og skulle betale gjorde indsigelse over de ekstra tillæg, men klager følte ikke, at klager på dette tidspunkt havde andet valg end at betale hele regningen. Klager har anført, at når ikke engang indklagedes ansatte kan finde ud af, hvilke tillæg der skal betales, hvordan kan man så forlange, at kunderne skal kunne finde ud af det.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af 800 kr. i for meget opkrævede gebyrer.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har bl.a. anført, at klager købte et ophold med mulighed for at anvende vouchere på 6 hoteller med forskellige priser. Det blev aftalt mellem klager og deal-udbyderen at betale tillæg pr. person for opholdet direkte til indklagede, fredag 600 kr. og lørdag 800 kr.

Indklagede har anført, at mailen af den 21. september 2021 ikke er en ændret aftale, men en reservation af plads med henvisning til, at betaling vil ske med værdibeviser kaldet Deal5.

Klager blev oplyst om, at medbringe deals/værdibeviserne til delvis betaling, og der blev taget forbehold for eventuelle fejl. Når der ud for opholdet står 0 kr., betyder det ikke, at opholdet er gratis, men at opholdet betales med værdibevis, der først kommer frem under opholdet.

Indklagede har vedlagt kopi af de pågældende værdibeviser.

Indklagede har anført, at indklagedes gæster kommer med mange forskellige værdibeviser, der også varierer over tid fra samme udbyder. Det, at man reserverer et værelse og bestiller mad i en restaurant, indebærer en betalingsforpligtelse. Først ved afregning og levering af værdibevis med delvis betaling har hotellet mulighed for at bedømme størrelsen af godskrivningen dvs. værdien af værdibeviset, hvorefter resten opkræves ved afregningen.

Indklagedes hotel leverede de forudbetalte ydelser og opkrævede ved faktura 137205 kr. betaling for resten. Klager accepterede regningens størrelse og betalte uden at rejse tilbagebetalingskrav. Der kan derfor efter indklagedes opfattelse ikke efterfølgende rejses krav mod hotellet.

Indklagede har anført, at det har sandsynligheden imod sig, at hotellet/indklagede har indgået en ny aftale der fraviger bilag A (værdibeviserne). Der er ingen formodning om, at indklagede skulle forære klager 800 kr. uden at modtage en modydelse.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af nogle af de opkrævede tillæg på i alt 2.800 kr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager fuldt medhold.

Af den fremsendte bekræftelse af den 21. september 2021 fra indklagede til klager fremgik det, at der skulle betales 2.000 kr. i tillæg. Ankenævnet lægger efter det af klager oplyste til grund, at klager kontaktede indklagede forud for opholdet, hvor en medarbejder bekræftede, at der skulle betales i alt 2.000 kr. i tillæg for det bookedede ophold.

Ankenævnet finder det således godtgjort, at klager på forhånd var oplyst om – og bekræftet i – at der skulle betales 2.000 i tillæg for det bookedede ophold, og ikke som efterfølgende af indklagede anført, 2.800 kr.

Herefter, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver ankenævnet klager medhold.

Afgørelse af 26. april 2022