

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0170**

**Sagsfremstilling:**

Klager foretog i februar 2021 en booking hos indklagede, der driver hotel. Formålet med bookingen var at fejre klagers guldbryllup med børn og børnebørn, i alt 16 personer, heraf 2 børn under 12 år. Bookingen var fra fredag den 21. januar 2022 til søndag den 23. januar 2022, hvor selve guldbryllupsfejringen skulle være lørdag den 22. januar 2021.

Bookingen omfattede 3 luksuslejligheder samt en superior suite, som var tiltænkt guldrudeparret. Klager modtog en (udateret) bekræftelse på bookingen, hvoraf det specifikt fremgik, at der var booket en superior suite til guldrudeparret. Det blev herefter aftalt, at klager skulle komme forbi indklagede i november 2021 for at aftale nærmere om arrangementet herunder aftale en menu. Sammen med bekræftelsen var således vedlagt indklagedes menu

Klager besøgte herefter indklagede i november 2021, hvor klager blev vist rundt af en af indklagedes ansatte "Rafael". Klager fik fremvist festlokalet "Høloftet", hvor klager fik oplyst, at klages fest skulle være. Klager fik yderligere fremvist den superior suite, som guldrudeparret skulle have. Suiten lå lige ved siden af festlokaler. Klager fik yderligere oplyst, at klager kunne være med til at bestemme bordopsætningen samt at lokalet ville blive festligt pyntet af lokalet på dagen.

Klager modtog efter besøget en ordrebekræftelse, hvor der står "Bestillingsdato: 13. december 2021 og reference.nr 211820." Heraf fremgår det bl.a., at der er booket en superior suite, men der fremgår ikke noget vedr. booking af separat lokale.

Den 25. dec. 2021 skrev klager til indklagede og anførte, at der måtte være tale om en fejl, når det af bekræftelsen fremgik, at klagers selskab skulle have en 2-retters menu, idet klager anførte, at det var aftalt, at klagers selskab skulle have en 4-retters festmiddag, Indklagede svarede den 28. dec. 2021, at dette var en fejl, som havde sneget sig ind.

Den 17. januar 2021, dvs. om mandagen før den weekend, hvor klager havde booket, kontaktede indklagede klager og oplyste, at den aftalte menu desværre ikke kunne leveres, men at indklagede nok skulle finde på noget andet, som var lige så godt.

Da klager ankom den 21. januar 2022, blev klager indlogeret i en anden (gammel) suite end den, som klager havde fået forevist under sit besøg i november. Denne suite havde et lille badeværelse med ruder direkte ud til gårdspladsen hvor folk kunne kigge ind. Da klager påtalte dette, blev klager i stedet indlogeret i en lejlighed i nærheden af de lejligheder som resten af klagers selskab skulle være i. Lørdag eftermiddag ankom de sidste af klagers gæster, som ligeledes blev indkvarteret i en lejlighed.

Efter ca. én time dukkede ejeren af den pågældende lejlighed op og spurgte, hvad klagers gæster lavede der. Det viste sig, at den pågældende lejlighed var "ejerspærret", da der skulle håndværkere ind.

Klager rettede herefter henvendelse til receptionen og spurgte hvad klager skulle gøre. De pågældende 5 gæster i lejligheden blev herefter omplaceret til en anden lejlighed, som efter receptionistens anvisninger skulle være fuldstændig magen til den anden. Lejligheden havde imidlertid kun 4 sovepladser

Klagers selskab valgte herefter ikke længere at involvere receptionen, men flyttede i stedet rundt internt, så alle klagers gæster fik en seng. Dette betød, at en 17-årig måtte sove på en sofa i en af lejlighederne.

Klager har anført, at den nye lejlighed som klager fik anvist, formentlig ikke havde været i brug længe, da temperaturen lå på 16-17 grader. Inden klager tjekkede ud søndag havde temperaturen steget til 19-20 grader. Dette betød, at klager frøs hele natten, på trods af, at klager havde været været ude og købe brænde til brændeovnen.

Lørdag aften skulle fejringen af guldrudeparret være. Her blev klagers selskab ikke placeret på "Høloftet", som klager var blevet lovet under sit besøg hos indklagede i november, men ved et bord midt i restauranten sammen med samtlige øvrige gæster på hotellet.

Ifølge klager fik klager serveret "dagens menu", som også alle andre gæster fik. Dette var ifølge klager ikke i overensstemmelse med det aftalte, hvor klagers selskab skulle have en særlig menu.

Ved mødet i november var det således blevet aftalt, at der skulle være 2 børnemenuer, men heller ikke det blev serveret. Børnene fik serveret det samme som det øvrige selskab med det resultat, at børnene ifølge klager ikke fik noget at spise.

Klagers selskab gik ifølge klager derfor noget slukørede tilbage til deres lejligheder, da det der skulle have været en fest overhovedet ikke virkede som en fest.

Klager har anført, at den tale, der skulle have været holdt blev pakket væk og underholdningen blev aflyst, da det ikke var særlig nemt at gennemføre i en propfyldt restaurant med andre gæster.

Endelig blev klager i forbindelse med udcheckningen præsenteret for en regning på drikkevarer på 2.613 kr. Dette var imidlertid drikkevarer, som et af nabobordene havde bestilt. Efter nogen diskussion med receptionisten om, hvorvidt dette var korrekt eller ej, endte receptionisten dog med at slette den pågældende regning.

Den samlede pris for opholdet var 32.793,50 kr.

Efter opholdet skrev klagers datter den 23. januar 2022 en klage til indklagede vedr. de ovennævnte mangler ved opholdet.

I denne klage anføres det også, at en tjener fejlagtigt ønskede tillykke med fødselsdagen (i stedet for guldbrylluppet), og at der blev bestilt en flaske vin som aldrig kom, samt at der på trods af oplysning herom på forhånd, ikke var taget højde for 2 laktoseintolerante personer i klagers selskab.

Indklagede svarede den 25. januar 2022, og bad klager sende en kopi af den indgåede aftale, som klager angiveligt havde indgået med indklagedes ansatte "Rafael", idet indklagede ikke kunne se, at der var indgået aftale om et separat lokale. Derudover undskyldte indklagede for fejlen med lejligheden.

Klagers datter svarede den 26. januar 2022 tilbage og fastholdt, at klager ikke havde fået den fest, der var aftalt, men alene fået et standard-ophold.

Indklagede svarede den 27. januar 2022 tilbage, at der ikke i indklagedes system var reserveret et særskilt lokale til klagers selskab, og at et separat lokale ville koste 1-500 – 2.500 kr. I indklagedes system stod klager til at have købt en 3-retters menu efter kokkens valg. Indklagede skrev, at det

var svært at se, hvor det var gået galt, når der fra klagers side ikke var medsendt dokumentation for, at indklagede havde bekræftet, at der var aftalt særskilt lokale og menu.

Indklagede undskyldte afslutningsvis, men oplyste, at der ikke kunne blive tale om, at give rabat. Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager havde bestilt et ophold og en fest, men endte med kun at få et fuldstændig standard deal-ophold. Klager er meget skuffet over dette og kede af, at klagers guldbryllupsfest skulle ende ud på denne måde. Klager havde glædet sig i månedsvis til dette.

Klager har som svar på indklagedes bemærkninger til klagen anført, at klager har vedlagt kopi af den første bekræftelse, som klager fik, hvoraf det specifikt fremgår, at der skal reserveres en superior suite til guldbryllupsparret, hvilket efter klagers opfattelse viser, at indklagede må have været klar over, at der var tale om et guldbryllup. Klager har yderligere vedlagt en kopi af den menu-oversigt som klager fik tilsendt, hvilket også efter klagers opfattelse viser, at indklagede må have været klar over, at klager ikke blot ønskede en standard-menu.

Klager blev yderligere ringet op af indklagede om mandagen (formentlig mandag den 17. jan. 2002), hvor indklagede oplyste, at indklagede ikke kunne levere den aftalte menu, hvilket efter klagers opfattelse også dokumenterer, at indklagede må have vidst, at klager ønskede en særlig menu.

For så vidt angår spørgsmålet om et separat lokale, så har klager anført, at klager ganske enkelt regnede med, at dette var en del af prisen, når man booker til en fest. Klager var ikke klar over, at dette skulle fremgå separat af bekræftelsen. Klager regnede således også med at dette var på plads, da det i november var aftalt med indklagedes medarbejder "Rafael".

Klager ønsker et afslag på kr. 10.000, idet klager ikke fik den fest, som klager mener at parterne havde aftalt.

**Klagers krav:**

Klager ønsker et afslag på 10.000 kr.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede har talt og skrevet med klager af flere omgange uden at man har kunnet finde en løsning. Indklagede har svært ved at se, hvad det er klager klager over, og hvad klagers ønske er. Indklagede har derudover henvist til det svar han den 27. jan. 2022 gav klagers datter samt henvist til, at "sagen er afgjort".

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet lægger til grund som ubestridt, at klager under fremvisningen hos indklagede talte med – og blev vist rundt – af en ansat hos indklagede, og at klager under denne fremvisning fik fremvist selskabslokalet "Høloftet", som klager blev lovet klager ville få i forbindelse med fejringen af klagers guldbryllup.

Det lægges yderligere til grund, at der som oplyst af klager med indklagedes blev aftalt en særlig 4-retters middag, hvilket også fremgår af den seneste ordrebekræftelse, som klager modtog.

Klager modtog kort inden sit ophold også et telefonopkald fra indklagede om, at klagers selskab ikke kunne få den aftalte menu, men at indklagede ville finde på noget andet, som var lige så godt. Det må således have stået indklagede klart, at klagers selskab ønskede en særlig menu.

Klager fik imidlertid alene serveret den samme dagens menu, som blev serveret til hotellets øvrige gæster.

Efter en samlet vurdering finder Ankenævnet således, at klager ikke fik leveret det aftalte i form af separat selskabslokale og en særlig menu.

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

**Afgørelse af 26. april 2022**