

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0817 - Hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde den 20. september 2022 købt et kombinationstilbud hos indklagede bestående af indkvartering for to voksne og et barn samt dagsbilletter til indklagedes forlystelsespark, til afholdelse 23. til 24. oktober 2022. Klager oplyser, at prisen var 2.095 kr.

Den 24. september 2022 skrev klager til indklagede, og anmodede om assistance til hvordan han skulle anvende nogen rabatkuponer, som han havde indsamlet over nogle måneder.

Kuponerne bestod af 2 rabatkuponer af typen "2for1 entrebillet" samt 1 rabatkupon af typen "Entrebillet – Familiebillet med 50% besparelse".

Indklagede besvarede e-mailen den 27. september 2022 med oplysning om, at rabatkuponerne ikke kunne anvendes ved booking af indkvartering. Kuponerne kunne kun anvendes til køb af billetter uden indkvartering.

Klager svarede samme dag, at han ikke delte den opfattelse, da indklagede ikke på noget tidspunkt havde oplyst om, at rabatkuponerne ikke kunne anvendes i den pågældende kombination. Klager meddelte, at han, som havde brugt tid og penge på at finde disse rabatkuponer i måneder, følte sig uretfærdigt behandlet, og ville indbringe sagen for et relevant klagenævn.

Klager indbragte herefter sagen for Nævnenes Hus - som efterfølgende har videresendt den til dette nævn - den 27. september 2022.

I sit svarskrift af 19. oktober 2022 har indklagede påpeget, at de pågældende rabatkuponer er indsamlet via samarbejdspartnere, eksempelvis er "Entrebillet – Familiebillet" uddelt af firmaet Hjemis, og at indklagede derfor ikke har nogen indflydelse på, hvornår, hvordan og under hvilke betingelser rabatkuponerne uddeles.

Indklagede har særligt fremhævet, at det af begge kuponer fremgår:

- "Kuponen indgår i et pakketilbud og kan ikke kombineres med andre billetter/rabatter eller sæsonpas."

Indklagede har i svarskriftet yderligere redegjort for, at det havde været muligt at booke indkvarteringen uden dagsbilletter, og dagsbilletter uden indkvartering. Indkvarteringen ville i så fald have kostet 1.759 kr. og dagsbilletterne samlet 1.287 kr. for søndag hvis billetterne var købt i indgangen og 1.197 kr. hvis billetterne var købt online.

Det er ikke de vilkår parternes aftale er indgået på. I stedet har klager, som nævnt, benyttet et kombinationstilbud kaldet "Crazy søndag og mandag tilbud". Der kan ikke indtastes koder fra rabatkuponer undervejs i købsprocessen for dette kombinationstilbud.

Såfremt klager havde købt ydelserne separat, ville den samlede pris have været 3.046 kr.

Hvis klager havde gjort brug af den mest fordelagtige rabatkupon ved separat køb af endagsbilletter ville den samlede pris have været 2.357,50 kr.

Indkvarteringen kostede 1.759 kr. den pågældende dag, og klager havde samlet betalt 2.095,- for kombinationstilbuddet, og dermed en merpris på 336,- for billetterne, hvilket har givet klager en væsentlig besparelse på dagsbilletten til entre.

I en mail til nævnet 20. oktober 2022 har klager bestridt, at han ikke har købt 1-dags entrebilletter, og i den forbindelse henvist til et skærmbillede fra bookingprocessen på indklagedes hjemmeside:

23. Oct - 24. Oct - 3 guests

### Available rooms for the chosen adventure

Given Price calendar Accommodation Rooms

- 450 METERS TO LEGOLAND

Number of beds Prices from 1.759 DKK

28m<sup>2</sup>

<b>Sleepover</b>	1.969 DKK
<ul style="list-style-type: none"><li>Sleepover.</li><li>The reservation is prepaid and can only be changed or refunded in accordance with applicable trading conditions.</li></ul>	<b>BOOK</b>
<b>Crazy Sunday &amp; Monday deals</b>	<b>2.295 DKK</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Sleepover.</li><li>1-day tickets</li><li>The reservation is prepaid and can only be changed or refunded in accordance with applicable trading conditions.</li></ul>	Incl. tickets, value up to DKK 1020 <b>BOOK</b>

Det fremgår ikke nogen steder af indklagedes markedsføring, at man ikke kan købe entrebilletten via et køb af indkvartering.

At der er tale om billetter understøttes endvidere af, at det af den efterfølgende reservationsbekræftelse fremgår, at afbestillingsforsikring er fravalgt, samt det forhold, at indklagede i det hele taget har en annulleringspolitik.

Indklagede har heroverfor, ligeledes i mail til nævnet af 20. oktober 2022, på ny understreget, at klager ikke har købt indkvartering og dagsbilletter som selvstændige separate ydelser. Ydelserne er købt samlet i et kombinationstilbud.

Det fremgår klar og tydeligt af rabatkuponerne, hver især, at de giver rabat på entreen til indklagedes forlystelsespart. Der fremgår intet på kuponerne om, at de også giver rabat på indklagedes indkvarteringsmuligheder.

Det fremgår klart og tydeligt af rabatkuponerne hver især, hvordan de skal indløses. Klager har ikke fuldt disse anvisninger, men i stedet købt kombinationstilbuddet på andre dele af indklagedes hjemmeside. Klager kan på den baggrund ikke have haft en berettiget forventning om, at rabatkuponerne kunne anvendes andre steder end de anviste indløsningssteder, navnlig ikke, når der heller ikke af kuponerne fremgår noget om, at kuponerne gælder for indkvartering eller sammen med andre rabatordninger.

Klager har i sine bemærkninger hertil, ved e-mail til nævnet 21. oktober 2022, på ny bestridt, at han ikke har købt "særskilte 1-dags entrebilletter, sådan som de ellers kan købes". Klager har hertil henvist til sin foregående e-mail af 20. oktober 2022 med bilag i form af skærmbilleder, som viste at der ved bookingsiden var mulighed for at købe et ophold henholdsvis med og uden entrebilletter, og at klager havde købt et ophold med entrebillet.

Klager har i sin e-mail til nævnet 21. oktober 2022 yderligere bestridt, at "det af rabatkuponerne klart og tydeligt fremgår, at de giver rabat på entreen, og at det ikke fremgår nogen steder af kuponerne, at de ligeledes giver rabat til indkvartering".

Klager har hertil påpeget, at han ikke har rejst krav om rabat på indkvarteringen. Som det er fremgået tidligere, er der to bookingmuligheder, henholdsvis med og uden entrebillet. Når der er booket en samlet ydelse, indgår der også heri en pris for entrebilletten, eftersom ingenting er gratis. Herudover har indklagede fremsendt annulleringspolitik for billetten. Der er derfor ikke tale om, at klager har fået gratis entrebilletter.

Omkring det af indklagede anførte om, at klager har købt et kombinationstilbud til en særligt fordelagtig pris, er det klagers opfattelse, at det ikke er ensbetydende med, at indklagede forærer gratis ydelser til samfundet, eller vil pådrage sig tab, som følge af de mange tilbud der kan købes på indklagedes hjemmeside. Indklagede har derimod fordel af tilbuddene, der genererer omsætning på tidspunkter hvor aktiviteten ellers ville være lav. Herudover opnår indklagede forudberegnelighed, forudbetaling af sine ydelser, ligesom de indsamler vigtige data, som kan hjælpe med at målrette markedsføringen. Det er derfor misvisende, når indklagede omtaler rabatten som særligt fordelagtig.

Ved e-mail til nævnet 25. oktober 2022 har indklagede bestridt, at der er opkrævet et specifikt beløb for entrebilletterne. Der er opkrævet en samlet uspecificeret pris for den kombinerede

ydelse, hvilket også fremgår af sagens bilag. Der er ikke opkrævet en specifik pris for billetterne, som kvalificerer sig til at kunne anvendes til indløsning af rabatkuponerne.

Det af klager anførte om afbestillingsvilkår er uden relevans for sagen. Afbestillingsbeskyttelsen tilbydes såvel for bookinger alene med overnatning som for booking af kombinationstilbud. Afbestillingsbeskyttelsen tilbydes derimod ikke, når der kun købes entrebilletter.

Indklagede har afsluttende bemærket, at kombinationen af overnatning samt entrebilletter udgør en pakkerejse i henhold til EU direktiv 2015/2302.

Ved e-mail at 31. oktober 2022 har klager over for nævnet bestridt det af indklagede anførte om afbestillingsvilkår mv. Klager har til understøttelse heraf fremsendt kopi af reservationsbekræftelse, med blandt andet dette indhold:

Arrival Date	Sunday, 23 October 2022
Departure Date	Monday, 24 October 2022
Number of Nights	1
Number of Persons	2 Adults, 1 Child
Room Type	1 Multi Pirate room
Total price	DKK 2,095
Supplementary	1-day <input type="checkbox"/> ticket for adults 1-day <input type="checkbox"/> ticket for children Cancellation protection deselected
Meals	Breakfast included
Children Age	4
Cancellation Policy	The reservation is prepaid and can only be changed and refunded cf. current <a href="#">trade terms</a> .

Klager har endvidere fremlagt det følgende skærbillede af indklagedes afbestillingsbetingelser, med en bemærkning om, at det er urimeligt at opkræve 375 kr. for afbestillingsbeskyttelse samt at de fremlagte skærbilleder dokumenterer, at indklagede opfattet købet som et individuelt køb af en entrebillet.

For prepaid bookings the following applies:

If, in connection with a booking of the stay, a cancellation protection has been taken out, it will be possible to cancel up to 12.00 PM on the day prior to arrival on the precondition that the cancellation is due to illness and can be documented by a medical certificate. In this case the full amount for the stay less the price of the cancellation protection is refunded. See terms and conditions for purchase of cancellation protection [here](#).

In all other cases (no matter whether cancellation protection has been taken out or not) the following cancellation rules apply:

- ✓ For cancellation of a stay more than 60 days prior to arrival the full amount will be refunded less an administration fee of DKK 700.-
- ✓ For cancellation of a stay between 60 and 30 days prior to arrival, 50% of the rental amount will be refunded. However, as a minimum an administration fee of DKK 700.- will be charged
- ✓ For cancellation of a stay between 29 and 15 days prior to arrival, 25% of the rental amount will be refunded. However, as a minimum a DKK 700.- administration fee will be charged
- ✓ For cancellation of a stay between 14 and 0 days prior to arrival there is no refund.

Slutteligt har klager ved den omtalte e-mail af 31. oktober 2022 udvidet klagen, til nu også at omfatte vildledende markedsføring og/eller mangler, idet værelset er annonceret med flere modelfotos af børn som leger med et lejetøjsskib, som ikke forefandtes på værelset under klagers ophold.

Indklagede har ved e-mail af 1. november 2022 bestridt, at der er tale om vildledende markedsføring. De pågældende billeder er situationsbilleder, som ikke i sig selv udgør en tilsikring af, hvilket faciliteter værelserne er udstyret med. I forbindelse med bookingen fremgår der beskrivelser og specifikationer af faciliteter, og ingen steder er nævnt det pågældende lejetøjsskib.

For så vidt angår gebyret for afbestillingsforsikringen fastholdes, at forsikringen alene tilbydes ved booking af ophold med indkvartering, hvilket forudsætningsvist fremgår direkte af vilkårenes ordlyd.

Det bestrides, at alle gæster opkræves 375 kr. for afbestillingsbeskyttelsen. Det er et tilbud som kan benyttes eller afslås af de gæster, som bestiller indkvartering. Tilbuddet kan slet ikke benyttes af de gæster, som alene køber entre.

Klager har ved e-mail ligeledes af 1. november 2022 fastholdt, at indklagedes markedsføring er vildledende.

Yderligere har klager påpeget, at man skal foretage et aktivt fravalg af afbestillingsforsikringen, som derfor de facto kan sidestilles med en obligatorisk tillægsydelse.

Senere samme dag, 1. november 2022, fremsendte klager en konsolideret oversigt over sine anbringender, som her gengives i sin fulde længde:

Dear Restaurant og Turisme,

This is my email to you, to show you a consolidated overview on what are the pointers from my end:-

Pointer 1- The defendant said, I did not buy a separate ticket. I have already shown proof (pictures) on how [REDACTED] sells as a separate ticket on their website and room tickets separately.

Pointer 2- I have also shown proof (pictures) on the cancellation policy, they have written on the tickets I have purchased.

Pointer 3- I don't understand even though buying a separate ticket with room. I simply can't agree with the fact, since [REDACTED] giving for cheap rates, they can't give discounts on tickets through coupons. This is totally unfair. They should have mentioned clearly in promotions they send out.

Pointer 4 - Also [REDACTED] just pushes "cancellation Protection" to all as a default. Those who don't notice we all need to pay for it. (if you look at the picture below, I did not select it. It was a default selection on the app)

Pointer 5- Also I think [REDACTED] itself confuses in many places on its cancellation policy. Because in my ticket it clearly states the cancellation is on the ticket and in some places it has talked about the cancellation of the resort.

Pointer 6 - [REDACTED] has used false Promotion / misleading promotion. When [REDACTED] tries to show again and again different pictures about "Pirate ships" and when we are booking a motel room which has a "Pirate Concept". It's a default misconception, that [REDACTED] has a "Pirate ship" in the room they provide. It's a "false promotion" and it's illegal. If [REDACTED] does not have "Pirate ship", they should not continuously portray as kids playing with "Pirate ship" or should update their pictures with what they have. If you look at that picture, they have everything in the room, same as the picture expect "Pirate ship", then it looks to me more INTENTIONAL than just a promotion.

I e-mail af 15. november 2022 har indklagede påberåbt sig Ankenævnet for Feriehusudlejnings afgørelser af 30. maj 2022 og 20. december 2017 til støtte for, at der ikke har været tale om vildledende markedsføring. De pågældende afgørelser viser, at afbilledet inventar, der er udskiftet som led i løbende naturlig udskiftning, ikke kan anses som en mangel.

Indklagede har yderligere påberåbt sig dette nævns afgørelse af 10. december 2019.

Indklagede har herefter ikke yderligere at bemærke til forholdet om rabatkuponer.

Klager har afsluttende i sin e-mail til nævnet fastholdt at der er tale om vildledende markedsføring, idet det pågældende legetøjsskib går igen på flere (2 af 4) i indklagedes markedsføring, hvor i øvrigt alt andet er som afbilledet i indklagedes markedsføring.

Klager bestrider i øvrigt at indklagede løbende udskifter legetøjet, idet der på værelset forefandt gammelt legetøj, som tydeligt ikke var udskiftet i årevis.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager gør til støtte for sit krav gældende, at han er i besiddelse af gyldige rabatkuponer, som i fraværet af andre oplysninger kan anvendes til det pågældende køb.

Det er indklagedes ansvar klart og tydeligt at informere om betingelserne, og det ansvar er ikke løftet. Tvivlen skal komme klager til gode.

Klager bestrider, at der ikke er betalt særskilt for entrebilletterne.

Klager har yderligere anført, at indklagedes markedsføring er vildledende derved, at der på billedmateriale er afbilledet legetøj, som ikke forefindes på de faktiske værelser.

### **Klagers krav:**

Indklagedes skal anerkende, at klager er berettiget til at anvende sin rabatkuponer på købet af kombinationstilbud på indkvartering og entrebilletter.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har til støtte for sine påstande i første række gjort gældende, at klager ikke har ret i sin klage, fordi rabatkuponerne ikke giver ret rabat på motelophold. Det fremgår tilstrækkeligt entydigt og klart af rabatkuponerne at de kun gælder for køb af entrebilletter til indklagedes forlystelsespark.

Yderligere har klager ikke ret i sin klage, fordi rabatkuponerne ikke kan kombineres med andre billetter/rabatter, sådan som det tilstrækkeligt entydigt og klart fremgår af rabatkuponerne.

Det fremgår af alle tre rabatkuponer, at de kun angår rabat ved køb af entrebilletter. Ingen af rabatkuponerne angiver at kunne anvendes ved køb af overnatning i nogle af de overnatningsfaciliteter som indklagede driver.

Klager har ikke købet entrebilletter til indklagedes forlystelsespark. Hverken online eller ved billetlugen, sådan som alle rabatkuponerne tydeligt betinger sig for at kunne anvendes.

Klager har, online, købt og betalt for et kombinationstilbud, der inkluderer overnatning og entrebilletter. Dette tilbud adskiller sig fra køb af entrebilletter til også at omfatte køb af overnatning på motelværelse med tilhørende morgenmad for 2 voksne og 1 barn. Der er ikke betalt en særskilt specificeret pris for entrebilletterne, som kan kvalificere til anvendelse af de pågældende rabatkuponer.

Klager har ikke fulgt den anviste procedure for indløsning af rabatkuponerne, og kan ikke have en berettiget forventning om, at de kunne anvendes på andre måde end den klart anviste procedure og formål.

Undervejs i købsprocessen er der på intet tidspunkt blevet givet det indtryk, at der kan indtastes rabatkoder for at indløse rabatkuponer. Klager har til trods for dette alligevel gennemført købet af kombinationstilbuddet " Crazy søndag & mandag tilbud" og foretaget betaling.

For så vidt angår spørgsmålet om vildledende markedsføring bestrides dette. Der er tale om situationsbilleder, som ikke kan sidestilles med en inventarliste. Yderligere er indklagede berettiget til at foretage løbende naturlig udskiftning af inventaret, uden herved at pådrage sig særlige oplysningsforpligtelser.

#### **Indklagedes krav:**

Frifindelse, subsidiært at der maksimalt ydes 50 % rabat på den faktisk betalte merpris for entrebilletterne, såfremt nævnet finder, at rabatkuponerne skal kunne anvendes for den erhvervede entre.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold

Nævnet har fået forelagt de pågældende rabatkuponer, hvoraf det tydeligt fremgår, at de ikke kan benyttes i kombination med andre billetter/rabatter eller sæsonpas.

Nævnet finder, at indklagedes kombinationstilbud "Crazy søndag og mandag tilbud" er omfattet af denne begrænsning, og allerede af den årsag kan klager ikke få medhold i denne del af klagen.



Nævnet forstår den del af klagen, som omhandler det manglende lejetøj, som en klage over mangler ved opholdet, idet klager skulle være tilsikret, at det pågældende lejetøj ville være til stede på værelset.

Nævnet finder ikke, at de situationsbilleder, som indklagede anvender i sin markedsføring, udgør en tilsikring af, hvilket lejetøj klager kan have en berettiget forventning om, til enhver tid vil kunne forefindes på værelset.

**Afgørelse af 2. februar 2023**