

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0139 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde hos indklagede via bookingportalen Booking.com booket 2 overnatninger for 2 voksne og 4 børn i en lejlighed fra den 24. maj til den 26. maj 2022.

Den samlede pris herfor var 2.046,82 kr.

Da klager ankom til lejligheden var den ifølge klager ikke rengjort, og der var ifølge klager beskidt alle vegne. Badeværelse, køkken og ovn var ikke rengjort, og der var ikke tømt affald. Derudover var der alene 2 håndklæder, og kun dyner og puder til 4 personer, selvom klager havde booket til 6 personer.

Klager tog herefter kontakt til indklagede som lovede at komme og ordne det, men indklagede dukkede aldrig op.

Derudover så passede den kode, som klager havde fået til døren ikke, og klager måtte vente en time på gaden, inden den korrekte kode blev fremsendt.

Efter opholdet var klager i dialog med indklagede om de anførte mangler og klager tilbød i en e-mail af den 27. maj 2022 at betale klager 700 kr. tilbage samt tilbød klager en rabatkode med 30 pct. rabat, som klager ville kunne anvende i forbindelse med booking af et nyt ophold hos indklagede.

Klager svarede samme dag tilbage, at:

"Ja, det var ærgerligt, som jeg tidligere gav udtryk for, men vi er glade for, at der er kommet en løsning på problemet. Jeg sender hermed mine bankoplysninger: [bankoplysninger]".

Ved et uheld overførte indklagede imidlertid 2 x 700 kr. til indklagede, hvorfor indklagede den 21. september 2022 kontaktede klager og bad klager om at tilbagebetale indklagede 700 kr. Klager reagerede ikke på indklagedes gentagne rykkere og varsler om at sende beløbet til inkasso. Indklagede oversendt herefter – omkring årsskifte 2022/2023 beløbet på de 700 kr. til inkasso.

Den 10 februar 2023 indgav klager klage til Ankenævnet, hvori klager under henvisning til de anførte mangler ovenfor har anført, at klager ikke var tilfreds med den tilbudte kompensation på 700 kr. og rabatkode med 30 pct. rabat. Klager har anført, at klager har slettet den modtagne rabatkode, som klager heller ikke har været interesseret i at bruge.

Klager skrev samme dag til indklagede og henviste til, at klager havde modtaget et brev fra Dansk Inkasso, og at klager havde indgivet klage til Ankenævnet. Klager anførte i denne mail, at klager fandt det forkasteligt, at indklagede havde overgivet kravet til inkasso, blot fordi indklagede var utilfreds med at være kommet til at betale klager 2 x 700 kr. Klager henviste til, at klager ikke var – og aldrig havde været - tilfreds med den af indklagede tilbudte kompensation på 700 kr. og en rabatkode til en senere ophold.

Derudover gentog klager de mangler, som var ved lejligheden da klager ankom til denne.

Klagers bemærkninger:

Klager finder ikke, at den modtagne kompensation på 700 kr. samt en rabatkode på 30 pct. modsvarer de mangler, der var ved den af klager lejede lejlighed. Klager finder, at den økonomiske kompensation burde være større, hvilket angiveligt også er grunden til, at klager ikke har tilbagebetalt de 700 kr. til indklagede, som indklagede har udbetalt for meget til klager.

Klager har anført, at størstedelen af kommunikationen mellem klager og indklagede var over telefon og derfor er der ikke noget dokumentation for, hvad parterne talte om. Klager har oplyst, at klager aldrig var tilfreds med rabatkode som kompensation, og klager var aldrig interesseret i den del af kompensationen og klager har heller aldrig brugt den.

Klager har oplyst, at klager var glad for, at klager fik et eller andet tilbage og ifølge indklagede, var det det de kunne tilbyde og ikke andet, men klager følte sig på intet tidspunkt ordentligt behandlet.

Klagers krav:

Klager har ønsket en – ikke nærmere specificeret – højere kompensation end den, som klager allerede har modtaget.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anerkender, at der var begået fejl i parternes interne kommunikation og at klager ikke fik den service, han have betalt for.

Den 27. maj 2022 sendte indklagede en mail til klager efter at have haft (ifølge indklagede) en "god og sober" snak med klager, hvori indklagede tilbød at give kompensation for den manglende service, der var i forbindelse med udlejningen.

Indklagede tilbød klager 700 kr. samt en rabatkode til en ny booking hos indklagede Samme dag (den 27. maj 2022) sendte klager en mail til indklagede, hvor klager gav udtryk for, at klager var tilfreds med løsningen. Hvilket ifølge indklagede modsiger det, som klager efterfølgende har skrevet til Ankenævnet.

Indklagede kom ved en fejl til at sende de 700 kr. over to gange til klager, hvorfor indklagede den 21. september 2022 sendte en mail til klager for at gøre klager opmærksom på, at indklagede ved en fejl var kommet til at sende de 700 kr. over to omgange, og indklagede bad her klager om at sende de 700 kr., der var for meget udbetalt, tilbage.

Den 22. september 2022 bekræftede klager beløbet på de 700 kr. men påstod, at han kun har modtaget pengene 1 gang.

Den 20. oktober 2022 sendte indklagede mail med de to kvitteringer for overførslerne fra indklagedes bank til klager. Klager svarede ikke på denne mail. Ifølge indklagede skyldes det måske, at klager kunne se, at han faktisk har modtaget pengene over 2 omgange.

Den 17. november 2022 sendte indklagede på ny klager en mail og bad klager om at sende pengene tilbage. Klager svarede heller ikke på denne mail.

Den 20. december 2022 sendte indklagede på ny en mail til klager og bad ham om at sende pengene tilbage, denne gang med et varsel om, at sagen ville blive sendt videre til inkasso, hvis pengene ikke blev overført. Klager svarede heller ikke på denne mail.

Den 23. januar 2023 overgav indklagede sagen til Inkasso. Klager fik et inkassovarsel fra Dansk Inkasso den 24. januar 2023.

Den 6. februar 2023 fik klager yderligere et inkassovarsel fra Dansk Inkasso.

Den 10. februar 2022 skrev klager til indklagede og beklagede sig over, at kravet var sendt til inkasso, og klager oplyste her, at klager havde indgivet en klage til Ankenævnet.

Den 18. februar 2023 fik klager et fogedvarsel.

Indklagede finder, at indklagede har levet op til det, som indklagede har lovet klager. Dvs. tilbagebetaling af 34 pct. af den samlede booking samtidig med, at indklagede tilbød klager en rabat på 30% på den næste booking.

Indklagede finder, at dette er mere end fair løsning, hvilket klager også bekræftede pr. mail af den 27. maj 2022. Indklagede er forundret over, at klager er gået til Ankenævnet. Indklagede finder, at indklagede har udvist en tålmodighed med klager, som man sjældent ser.

Indklagede har sendt klager tre mails fra den 21. september til den 20. december 2022, hvori indklagede beder klager om at betale de penge, som klager ikke har ret til. Samlet set ventede indklagede således 124 dage med at tage kravet til inkasso.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på compensation ud over det af indklagede allerede tilbudte.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævn giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at klager accepterede det af indklagede tilbudte forlig om tilbagebetaling af 700 kr., og Ankenævnet finder ikke, at klager har krav på yderligere compensation for de anførte mangler.

Afgørelse af 20. april 2023