

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0754 – Afbestilling

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 26. juni 2023 et dobbeltværelse hos indklagede for perioden 27. juni 2023 til 30. juni 2023. Værelset kostede 2.190 kr. inklusive moms. Klager modtog i den forbindelse en reservationsbekræftelse med følgende indhold:

★ Faciliteter

★ Generelle faciliteter

- Aviser
- Delt opholdsstue
- Elevator
- Gulvtæppe
- Ikke-ryger overalt
- Ikke-ryger værelser
- Lounge
- Opvarmning
- Pejs i lobbyen
- Rygning kun tilladt udendørs
- Øvre etager tilgængelige med elevator

📁 Forretningsfaciliteter

- Møde- / banketfaciliteter
- Mødelokale

♻️ Rengøringstjenester

- Daglig rengøring

🍴 Mad og drikke

- Madpakker
- Mulighed for morgenmad (tillægsgebyr)
- Restaurant
- Restaurant (à la carte)
- Restaurant med spisestue
- Tea/Coffee

Klager har supplerende oplyst, at det af indklagede hjemmeside skulle fremgå, at indklagede driver tre restauranter fra hotellet.

Da klager ankom til hotellet den 27. juni 2023, var der efter det oplyste lukket, og hotellet fremstod spørgesagtigt og forladt. Det var alene muligt at komme i kontakt med indklagede via en gebyrbelagt vagttelefon.

Den 28. juni sendte klager en SMS til indklagede, og oplyste at de ikke havde taget opholdet i brug, da det ikke levede op til klagers forventninger, og udtrykte forventning om, at få det betalte beløb refunderet.

Samme dag indlogerede klager sig på et andet hotel i byen for perioden 28.-29. juni 2023. Klager har fremlagt dokumentation i form af en betalt hotelregning.

Den 29. og 30. juni rettede klager yderligere henvendelser, denne gang via e-mail, hvor han på ny oplyste, at hotellet af de ovennævnte årsager ikke levede op til forventningerne, og de derfor annullerede opholdet med forventning om tilbagebetaling.

Idet klager ikke har modtaget nogen reaktion på sine henvendelser, er sagen efterfølgende indbragt for ankenævnet.

Indklagede har i sit svarskrift af 31. juli 2023 bestridt, at de modtog nogen henvendelser fra klager før det sidste døgn af det oprindeligt planlagte ophold, på hvilket tidspunkt muligheden for at ombooke eller genudleje til andre gæster var forpasset.

Indklagede bestrider ligeledes klagers gengivelse af hotellets fremtoning. Det er ikke korrekt, at de annoncerede faciliteter var lukkede, tværtimod havde restauranten mere end 100 gæster i den relevante periode.

For så vidt den fremsendte SMS af 28. juni 2023 er den sendt som besvarelse til en autogenereret SMS fra indklagedes bookingsystem. Det er ikke en SMS der kan svares på, hvilket er helt normalt.

Indklagede har yderligere ved e-mail til nævnet af 1. august 2023 præciseret, at hotellet i overensstemmelse med oplysningerne på deres hjemmeside har en morgenmadsrestaurant, en selskabsrestaurant samt en restaurant ved stranden.

For så vidt angår at hotellet fremstod lukket har indklagede oplyst, at belægningsprocenten var 80 procent de pågældende nætter.

Klagers bemærkninger:

Fuld refusion af det betalte beløb

Klagers krav:

Til støtte for sit krav har klager gjort gældende, at ydelsen var mangelfuld i en grad, så den reelt var uden værdi.

Klager har yderligere gjort gældende, at der er reklameret rettidigt, idet det ikke var muligt at komme i kontakt med indklagede på noget tidligere tidspunkt, end sket.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelse påstand gjort gældende, at billetterne ikke var refunderbare, og at indklagede i øvrigt fremsatte sine reklamationer for sent.

Indklagede bestrider klages gengivelse af, hvordan hotellet fremstod. Indklagede har oplyst, at belægningsprocenten var på 80 procent, og at der var mere end 100 gæster i restauranten den pågældende aften.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle klagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Klager har som begrundelse for klagen anført, at hotellet fremstod spøgelsesagtigt og lukket, da de ankom.

Dette bestrides af indklagede, der har anført, at der var mere end 100 gæster i restauranten den pågældende aften, og at hotellet i øvrigt havde en belægningsprocent på 80 de pågældende nætter.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Afgørelse af 2. oktober 2023