

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-0878 – Aflysning pga. sygdom**

**Sagsfremstilling:**

I marts 2023 købte klager en deal fra udbyderen [REDACTED] til et ophold efter eget valg på et af en række slotshoteller, som er del af en kæde af slotshoteller beliggende i Jylland og på Fyn. Dealen blev købt af klager som en fødselsdagsgave til dennes kone.

Dealene kostede 2.635,33 kr. og gav adgang til (citater): "Et eventyrligt slotsophold med 5-retters slotsmiddag, kaffe, sødt og morgenmad" på et af indklagedes i alt 6 slotshoteller.

I maj 2023 bookede klager på baggrund af det købte dealbevis et ophold fra den 22. aug. til den 24. aug. 2023 på et af indklagedes slotshoteller beliggende mellem [REDACTED] ved byen [REDACTED], i det f. om. kaldet "K-slot". Da klagers kone er gangbesværet blev det aftalt med slottet, at klager og dennes kone fik et værelse i stueplan (juniorsuiten) og at klager kunne køre helt frem til værelset samt at klagers bagage kunne køres frem til indgangen fra gårdspladsen. Middagen, som var en del af dealen skulle indtages på den 2. dag af opholdet. Klager havde ikke reserveret bord i indklagedes restaurant på "K-slot" den første af de 2 dage.

Klager modtog den 21. maj 2023 en bookingbekræftelse fra indklagede, hvoraf det bl.a. fremgår, at (citater): "Det er muligt at omplacere eller aflyse se vilkår på Handelsbetingelser".

Klager brugte den 22. aug. 2023 på at køre fra klagers hjem i [REDACTED]. Klager besøgte undervejs [REDACTED], og mens klager besøgte dette center, modtog klager et opkald fra en ansat – en receptionist - på et af indklagedes andre slotshoteller i [REDACTED]. Klager kunne ikke besvare dette opkald, da forbindelsen var dårlig. Klager forlod herefter centeret og ringede tilbage, da der igen var forbindelse, til den pågældende ansatte hos indklagede, kl. 13.01.

Den ansatte orienterede klager om, at klagers ophold på K-slot ikke kunne gennemføres pga. sygdom blandt personalet. Den ansatte orienterede klager om, at indklagede kl. 12.19 havde sendt klager en mail herom, hvilket klager ikke havde set, da klager var på farten og derfor ikke tjekkede mails. Den ansatte tilbød i stedet klager et ophold på et af indklagedes 2 andre slotte i Nordjylland "R-slot" beliggende ved [REDACTED] og "V-slot" beliggende ved [REDACTED].

Klager har oplyst, at samtalen gik så hurtigt, at klager ikke registrerede, hvilke alternativer det var, som var blevet tilbudt. Klager følte sig tvunget til at tage stilling til dette, mens klager befandt sig i, hvad klager beskriver, som en ekstrem presset situation, og på et sted, hvor der var dårlig forbindelse. Klager fik på forespørgsel herom oplyst, at klager, som kompensation for den sene aflysning/omplacering, kunne få et ekstra glas vin til maden.

Klager følte ikke, at klager fik et oplyst grundlag at tage stilling ud fra, da adgangsforholdene har stor betydning for klager og dennes hustru, idet klagers hustru er gangbesværet. Klager meddelte på den baggrund, at klager ikke ønskede at tage imod indklagedes tilbud om omplacering til hverken "R-slot" eller "V-slot". Klager havde bevidst valgt "K-slot" på grund af dets beliggenhed og ud fra et meget bevidst ønske om at besøge dette område.

Klager valgte derfor at køre hjem til klagers hjem i [REDACTED], men da klokken på det tidspunkt var blevet ca. 14.30, og da klager og dennes hustru er oppe i årene, besluttede de at indlægge en overnatning på [REDACTED].

Klager rettede herefter den 23. aug. 2023 henvendelse til indklagede og krævede en samlet erstatning på 7.974 kr., som udgjordes af flg.:

- Kørsel [redacted], retur:	520 kr.
- Broafgift (Storebæltsbroen, tur.retur):	364 kr.
- Ophold, [redacted] natten ml. 21. og 22. aug. 2023:	2.345 kr.
- Ophold [redacted] ml. 22. og 23. aug. 2023:	2.110 kr.
- Tilbagebetaling af [redacted]:	2.635 kr.
<b>I alt:</b>	<b>7.974 kr.</b>

For så vidt angår kravet om erstatning for det købte [redacted] har klager anført, at klagers [redacted] udløb i november 2023, men at klager ikke havde lyst – og heller ikke tid – til at tage til Nordjylland igen inden dealens udløb. Klager ønsker derfor også erstatning for den købte deal.

Indklagede afviste den 28. aug. 2023 klagers krav, men beklagede den skete aflysning/omplacering af klagers ophold. Indklagede henviste til, at det af indklagedes handelsbetingelser fremgik, at indklagede kunne foretage omplacering, og at gæsten holdes skadesløs for omkostninger i den forbindelse. Indklagede fandt, at indklagede havde tilbudt klager en passende omplacering. Indklagede anførte, at indklagede på den baggrund ikke kunne imødekomme klagers krav om erstatning på 7.974 kr.

Indklagede tilbød i stedet – under henvisning til at klagers deal udløb i nov. 2023 - at klager kunne få et gavekort til et af indklagedes hoteller med 2 overnatninger, kaffe og sødt ved ankomst og en 5-retters-slotsmiddag samt morgenbuffet. Gavekortet ville være gældende for ét år. Indholdet af dette tilbud var således identisk med det indhold, som dealen gav adgang til.

Klager ønskede ikke at tage imod dette tilbud og indgav herefter klage til Ankenævnet. Det bemærkes, at kravet på de 7.974 kr. ikke er gentaget i den til nævnet indgivne klage. Her er det blot anført, at klager ønsker pengene helt eller delvis tilbage.

## Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at aflysningen/omplaceringen af klagers ophold skete med meget kort varsel på samme dag, som klager skulle ankomme, og at klager ikke blev ordentligt orienteret herom, herunder om hvorvidt klager kunne forvente samme service på de andre tilbudte slotshoteller, som klager var blevet tilbudt på "K-slot", særligt i relation til, at klagers kone er gangbesværet.

Indklagede tog heller ikke hensyn til, at klager, da klager skulle tage stilling til omplaceringen sad i bilen, og var i en - ifølge klager - "ekstremt presset situation", hvilket var begrundelse for, at klager på daværende tidspunkt ikke kunne overskue at tage stilling til de tilbudte erstatninger for opholdet på "K-slot".

Klager finder heller ikke, at henvisningen til klagers handelsbetingelser, ifølge hvilke indklagede kunne foretage en omplacering, var tilstrækkeligt fremhævede til, at klager burde have været opmærksom på, at omplacering kunne finde sted. Klager har således bl.a. henvist til, at der på "K-slots" hjemmeside ikke findes en reference til indklagedes handelsbetingelser, men at disse findes på hjemmesiden "www.xxxxhotel.dk" under menupunktet "Kontakt", hvilket efter klagers opfattelse ikke er et oplagt sted at finde handelsbetingelserne. Klager finder således, samlet set ikke at være blevet tilstrækkeligt informeret om klagers handelsbetingelser.

Klager har anført, at indklagede angiveligt efterfølgende har indsat link til indklagedes handelsbetingelser, men at der ikke på indklagedes hjemmesider for indklagedes slotshoteller var et link til handelsbetingelser på det tidspunkt, hvor klager bookedede opholdet, jf. de af klager fremsendte bemærkninger af d. 26. okt. 2023.

Klager kan ikke nikke genkendende til, at indklagede – ifølge det af indklagede anførte - ved gentagne mail og telefonopkald intenst forsøgte at få fat i klager. Der blev sendt 1 mail til klager og ifølge klager har klager kun registreret 1 opringning til klager. Klager finder heller ikke, at det er klagers "egen skyld", at klager ikke tjekkede mail, idet klager på det tidspunkt, hvor mailen blev sendt, var undervejs i klagers bil og derfor naturligvis ikke tjekkede mails.

Afstanden til det slot ("R-slot"), som klager fik tilbudt i stedet for det bookedede ophold på "K-slot" betød ikke noget for klager, som har bopæl i [REDACTED]. Det afgørende for klager er, at klager specifikt havde booket et ophold på "K-slot" fordi det var her man ønskede at bo. Hvis ikke klager havde kunnet få et ophold på dette slot ville klager slet ikke have kørt til [REDACTED]. "K-slot" var således blevet anbefalet af et familiemedlem.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klager kunne have besøgt et af indklagedes hoteller på et andet tidspunkt, jf. indklagedes tilbud herom, har klager anført, at klager ønsker betalingen for dealen tilbageført, da klager under de givne omstændigheder ikke anser det for at være en mulighed at besøge et af indklagedes hoteller.

Klager har yderligere anført, at indklagedes tilbud om et erstatningsophold først fremkom den 28. aug. 2023 i indklagedes skriftlige svar til klager. Da klager besluttede at køre hjem, som følge af omplaceringen var klager ikke bekendt med indklagedes tilbud om et erstatningsophold.

Klager fastholder, trods indklagedes indsigelser, at de afholdte udgifter til hotelophold i hhv. Mariager og Taulov hænger sammen med det aflyste ophold, idet ingen af disse overnatninger ville have været gennemført uden den nære sammenhæng med opholdet på "K-slot", som indklagede aflyste.

For så vidt angår indklagedes påstand om, at klager ikke kontraherede med indklagede afviser klager dette og har henvist til, at [REDACTED] i sine betingelser har anført, at Take Offer kun er formidler af tilbuddet, mens indklagede er "teknisk arrangør", hvorfor [REDACTED] ikke er aftalepart.

Klager afviser også indklagedes påstand om, at receptionistens opkald alene var en "servicemeddelelse" om, at det ikke var muligt at spise på hotellet. Klager er af den opfattelse, at der var tale om en aflysning af selve opholdet, herunder også overnatningen.

Klager har for så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at der af klager alene var booket et hotelophold – som ifølge indklagede kunne have været gennemført - anført, at det er korrekt, at der for den første af overnatningerne på "K-slot" ikke var bestilt bord i indklagedes restaurant på "K-slot", idet klager ikke havde taget stilling til, hvor klager ønskede at spise denne aften. Derimod var det aftalt, at klager på den anden dag/overnatning skulle indtage den middag i indklagedes restaurant på "K-slot", som var en del af den samlede deal købt hos [REDACTED].

Klager finder det således ikke korrekt, når indklagede har anført, at klager alene havde bestilt hotelovernatninger. Opholdet/dealen indeholdt således en middag den ene af de 2 dage, som opholdet skulle vare.



## Klagers krav:

Klager ønsker pengene helt eller delvis tilbage.

## Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klagen bør afvises, da aftalen er indgået i henhold til indklagedes handelsbetingelser, jf. indklagedes bekræftelse sendt til klager den 21. maj 2024. Heraf fremgår det, at indklagede forbeholdt sig muligheden for omplacering, f.eks. i et tilfælde, som det foreliggende, hvor en kok blev syg, mod at dække evt. omkostninger, som dette måtte afføde for klager.

Indklagede har videre anført, at det ikke er korrekt, at klager har mistet muligheden for at anvende sin voucher fra [REDACTED] idet indklagede tilbød klager et ophold svarende til det ophold, som voucheren fra [REDACTED] gav mulighed for. Dette tilbud om et tilsvarende ophold havde en gyldighed på 1 år, hvilket er længere end de 9 måneder, som dealen fra [REDACTED] gjaldt.

Tilbuddet om opgradering har en værdi på 400,- hvilket ifølge indklagede er tilbudt pr. kulance til fuld og hel afklaring, og det er ikke en erkendelse at være noget beløb skyldigt.

Indklagede har videre anført, at indklagede allerede kl. 12 på dagen for omplaceringen forsøgte at få fat i klager, og at indklagede ved gentagne mail og telefonopkald intenst forsøgte at få fat i klager. Det forhold – som anført af klager - at klager ikke læser mail og besvarer telefon, er efter indklagedes opfattelse klagers egen skyld og kan ikke bebrejdes indklagede.

Da indklagedes kom i kontakt med klager den 22. aug. 2023, 14:28 fik klager tilbudt at anvende opholdet samme dag på to nærliggende hoteller, hvor det ene "R-slot" ligger nærmere klagers bopæl og derfor efter indklagedes opfattelse kunne have været benyttet uden ekstraomkostninger.

Ved at afvise at benytte dette tilbud begrundet med - som anført i klagen - at klager "ikke kunne overskue dette" afskar klager sig efter indklagedes opfattelse fra muligheden for at få kompensation.

Indklagede har anført, at forudsætningen for at få erstatning efter dansk ret er adækvans og et dokumenteret tab. Der er efter indklagedes opfattelse ikke den fornødne adækvans mellem hotellets omplacering og klagers krav, ligesom indklagede ikke finder det dokumenteret, at der har været udgifter forbundet hermed. Herudover bærer klager efter indklagedes opfattelse en egen skyld ved ikke at kunne overskue vilkår for reservation og omplacering.

Indklagede har for så vidt det opgjorte krav på erstatning anført, at da der blev opnået kontakt med klager, befandt klager sig i Rebild, hvilket er ca. 20 km fra "R-slot", som klager fik tilbudt som erstatning. Klagers deal omfattede således også muligheden for et ophold på "R-slot", som ligger 70 km fra "K-slot". Efter indklagedes opfattelse ville omplaceringen være uden ekstra omkostninger for klager, hvorfor klager efter indklagedes opfattelse ikke har krav på erstatning.

For så vidt angår klagers ønske om erstatning for både for den købte deal og for ophold på 2 andre hoteller finder indklagede, at dette må afvises, da klager kunne være kørt hjem og være kommet på besøg en anden gang indenfor et år, jf. indklagedes tilbud herom.

Indklagede bestrider således, at de to ophold på hhv. [REDACTED] viser noget om udgifter, der kan kompenseres eller har sammenhæng med omplaceringen.

Indklagede har anført, at klagen til nævnet i øvrigt bør afvises, da der er tvist om de faktuelle omstændigheder, og at det vil være nødvendigt med vidneafhøringer af bl.a. indklagedes

receptionist, der havde den telefoniske kontakt med klageren med henblik på at fastslå, hvilke handelsbetingelser klager modtog ved bookingen.

Ankenævnets sekretariat har overfor indklagede afvist at afvise sagen, og har opfordret indklagede til at indhente et skriftligt udsagn fra den pågældende receptionist, hvilket indklagede har gjort. Dette er vedlagt indklagedes bemærkninger af den 3. nov. 2023, og er dateret den 24. aug. 2023. Heraf fremgår det, at den pågældende receptionist angiveligt flere gange forsøgte at kontakte klager. Udsagnet refererer derudover alene de forhold, som fremgår af sagsfremstillingen omkring det tilbudte erstatningsophold.

Indklagede har i sine bemærkninger af den 6. nov. 2023 anført, at klager ikke har kontraheret med indklagede, men at klager kontraherede med [REDACTED], der ikke har aftale med indklagede.

De af klager fremlagte betalingsbilag fra de overnatningssteder, som klager valgte at besøge, indeholder en række andre ydelser, der efter indklagedes opfattelse intet har med indklagede at gøre.

Indklagede henviser til side 14 i klagen, hvoraf ordrebekræftelsen af 21. maj 2023 fremgår. Heri blev klager blev oplyst om, at reservationen skete i henhold til indklagedes handelsbetingelser.

Der blev ifølge indklagede ikke bestilt noget "[REDACTED]" ophold med et hotelværelse. Det er tydeligt anført, at hvis klager ønskede at spise i restauranten, da skulle der ske yderligere reservation. Indklagede har anført, at hvis klager havde henholdt sig til reservationen fra maj, ville klager have kunne bo på "K-slot". Det er derfor – ifølge indklagede - klager som må anses for at have afbestilt det bookedede hotelophold

Receptionistens opkald om, at det ikke var muligt at spise den aften på "K-slot", pga. kokkens sygdom, var således ifølge indklagede alene en servicemeddelelse for at hjælpe klager til at benytte en anden restaurant.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på den opgjorte erstatning.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Et flertal af Nævnets medlemmer (erhvervets repræsentanter og nævnets formand) finder, at indklagedes handelsbetingelser, hvoraf det fremgik, at indklagede forbeholdt sig muligheden for at omplacere eller aflyse, var klare. Disse betingelser var også oplyst i den bekræftelses-mail af den 21. maj 2023, som indklagede sendte til klager. På den baggrund finder de nævnte nævnsrepræsentanter, at indklagede var i sin ret til at foretage omplacering.

Et mindretal af nævnets medlemmer (Forbrugerrådet Tænks repræsentant og VisitDenmarks repræsentant) finder, at der blev givet en for kort frist for omplaceringen. Det var heller ikke klart oplyst overfor klager, hvorvidt de anviste alternativer til det bookedede ophold opfyldte samme grad af fysisk tilgængelighed som det oprindeligt bookedede opholdssted. På den baggrund finder disse medlemmer også, at de foretagne erstatningskøb må anses for rimelige.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallet.

**Afgørelse af 29. februar 2024**