

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0937 – Pris for hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 25. september 2024 et herregårdsophold hos indklagede, som kostede 9.155 kr. inkl. moms, og skulle afvikles i perioden 27. september til 28. september 2025.

Klager modtog samme dag et bookingforslag, hvor det fremgik, at ved accept vil der blive fremsendt en bookingbekræftelse, og at bookingen først var endelig, når klager havde betalt og bekræftet forslaget.

Af forslaget fremgik det yderligere, at prisen var inklusive 3-retters menu, herregårdsophold, overnatning med videre.

Den 27. september 2024 modtog klager en bekræftelse af reservationen med samme oplysninger om ydelse og prisindhold. Det fremgik yderligere af bekræftelsen, at det ikke var muligt at booke bord den 27. september 2025.

Klager rettede derpå henvendelse til indklagede med sin forundring over, at det ikke var muligt at booke bord på dagen, når nu opholdet var inklusive en 3-retters menu.

Indklagede oplyste, at der var tale om en fejl, som desværre også medførte, at den pris klager var blevet opkrævet var uden betaling for maden, og der derfor ville komme en ekstraopkrævning på 5.555 kr. for middagen, som til gengæld godt ville kunne reserveres på dagen, trods den fejlagtige oplysning om det modsatte i bekræftelsen.

Indklagede tilbød senere klager at kunne annullere omkostningsfrit, såfremt klager ikke ønskede at beholde reservationen på de ændrede prisvilkår.

Klagers krav:

Indklagede skal anerkende at være pligtig at levere den aftalte ydelse til den aftalte pris.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at der er indgået en klar og tydelig aftale, og indklagede har modtaget og accepteret klagers betaling herfor. Indklagede er derfor pligtig at levere den aftalte ydelse til den aftalte pris.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at der alene var fremsendt et forslag, og ikke et egentligt tilbud.

Indklagede har supplerende gjort gældende, at fejlen blev opdaget og rettet meget hurtigt, og i god tid inden afholdelse. Fejlen kan derfor ikke have haft bestemmende virkning på klager, og også af den årsag, vil det være urimeligt at klager får medhold.

Indklagede har afsluttende gjort gældende, at det af indklagedes hjemmeside fremgår, at opholdet normalt koster 2.650 kr. for 2 gæster, og at klager derfor burde have indset, at en pris på 1.565 kr. for 2 gæster var en klar fejl, som ikke forpligter indklagede.

Nævnets bemærkninger:

Nævnet giver klager medhold.

Indklagede sendte den 25. september 2024 et "forslag på 4 doubleværelser og 3 enkeltværelser til d. 27-28. sep 2025". Det fremgik videre: "Dette er et bookingforslag, der er blevet udarbejdet til dig. Bookingforslaget er gyldigt indtil 02/10/2024. Klik på linket Se bookingforslag online og vælg enten at acceptere eller afvise bookingforslaget. Når du accepterer, modtager du en bekræftelsesmail for din booking".

Ankenævnet finder, at dette utvivlsomt må anses som et tilbud på et såkaldt Herregaards-ophold indeholdende bl.a. en 3- retters menu.

Det er ubestridt, at klager har accepteret dette tilbud, og at indklagede efterfølgende har bekræftet dette.

Der er således indgået en aftale, som forpligter aftalens parter efter sit indhold.

Henset til tilbuddets pris sammenholdt med den pris, der var angivet på indklagedes hjemmeside, finder nævnet ikke, at klager indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse, og at tilbuddet derfor ikke er gyldigt efter sit indhold.

Herefter, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, gives klager medhold i sin påstand om, at indklagede skal levere det aftalte og allerede betalte Herregaards-ophold.

Afgørelse af 12. december 2024