

Ankenævnets journal nr.: 2017-0675 – Dealbevis - Betaling for hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde i gave fået en "Bellevue Box" (gavebevis) med et hotelophold med middag og vin for 2 personer. Boxens salgspris er kr. 1.299,-, jf. Bellevue Box's hjemmeside.

I januar 2017 bookede klager et ophold den 16.-17. sept. 2017 på indklagedes hotel, som var et af de hoteller, som gavebeviset gav adgang til at bo på.

Den 2. februar 2017 skrev indklagede til klager, at indklagedes hotel desværre var blevet overtaget af et andet selskab, som ikke havde en aftale med Bellevue Box, hvorfor indklagede annullerede klagers ophold. Indklagede henviste i den forbindelse klager til at kontakte Bellevue Box og få anvist et andet hotel, som havde aftale med Bellevue Box.

Dagen efter, den 3. februar 2017, skrev indklagede på ny til klager, således:

"Vi kan tilbyde jer, at I kan komme og bo hos os til den pris jeres Bellevue Box lyder på. Vend gerne tilbage, om du ønsker tilbuddet".

Det var uklart om der herefter var telefonisk kontakt mellem parterne eller yderligere kontakt pr. e-mail, men den 3. februar 2017 fremsendte indklagede til klager en ordrebekræftelse på en overnatning for 2 personer med 2 retters middag samt morgenmad. Det fremgik af ordrebekræftelsen, at:

"[Overskrift]Ophold: Bellevue Tours A/S"

Under angivelsen af, hvad opholdet indeholder, står der:

"..... betaler her med samme pris"

Yderligere fremgik det længere nede i bekræftelsen, at:

"Vi vil gerne gøre jer opmærksomme på, at I skal medbringe og aflevere jeres dealbevis ved tjek in".

Under "Betalingsbetingelser" fremgik det, at betaling var netto kontant, senest ved afrejse. Videre fremgik det, at betaling foregik på afrejsedagen, eller ved slutningen af et selskab/arrangement, såfremt ikke andet var aftalt.

Klager underskrev tilbuddet og returnerede det til indklagede.

Efter opholdet blev klager præsenteret for en regning på kr. 1.299,- for opholdet. Klager protesterede herover, da klager havde forståelse af, at Bellevue Boxen skulle betale opholdet. Klager indgav den 17.9.2017 en skriftlig klage til indklagede. Da klager ikke fik svar på sin klage, indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager skrev i klagen til Nævnet, at klager var utilfreds med, at klager skulle betale for en overnatning, når det tydeligt stod på boxen, at boxen var inkl. en overnatning.

Klager havde tilsyneladende fået opfattelsen af, at det tilbud, som indklagede gav om, at klager kunne komme hos indklagede til den pris, som fremgik af Bellevue Boxen betød, at selvom indklagede ikke længere havde aftale med Bellevue Box, kunne klager komme og anvende boxen hos indklagede.

Som svar på indklagedes bemærkninger til Nævnet anførte klager, at klager på intet tidspunkt blev informeret om, at boxen var kr. 1.299,- værd. Klager anførte, at klager modtog boxen som gave, og at klager loggede ind på de hoteller, der var mulighed for at få et weekend ophold på.

Klager anførte, at klager skrev under på, at den e-mail, som klager fik (tilbuddet), var, hvad der stod på boxen, hvilket var en overnatning inkl. morgenmad og middag med vin for to personer.

Klager anførte videre, at indklagede skrev, at indklagede ville tilbyde at overtage boxen, selvom indklagede ikke havde aftale med Bellevue Box mere, til det der stod på boxen.

Klager anførte, at der ikke stod noget med 1.299,- kr. på den.

Klagers krav:

Klager ønskede betalingen på kr. 1.299,- refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Efter indklagedes opfattelse fremgik det tydeligt af mailkorrespondancen d. 2 og d. 3. februar tydeligt, at klager tilbød (citat) *"Vi kan tilbyde jer, i kan komme hos os til den pris jeres Bellevue Box lyder på."*, hvilket indklagede ikke mente, kunne misforstås, således at klager fik den opfattelse, at hun ikke skulle betale for overnatningen eller maden.

Indklagede anførte, at indklagede gjorde opmærksom på, at det nye selskab ingen aftale havde med Bellevue, hvorfor det efter indklagedes opfattelse burde være indlysende, at indklagede ikke fik betaling fra Bellevue.

Gæsten underskrev selv på fremsendte ordrebekræftelse, hvori der stod *"betaler her med samme pris og vilkår"*.

Indklagede oplyste, at boxens værdi kunne findes på Bellevue Box's hjemmeside.

Indklagede fandt, at det var åbenlyst, at indklagede ikke levede af at give gratis ophold væk. Indklagede fandt, at indklagede blot forsøgte at servicere en gæst fra Bellevue Box, som indklagede ikke havde nogen aftale med.

Indklagedes krav:

Ingen refundering af betaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering af indklagedes bekræftelse overfor klager, at denne var affattet med en sådan uklarhed, at det ikke var klart for klager, at klager ikke kunne anvende sin dealbevis til betaling. Således fremgik det med fremhævet skrift af ordrebekræftelsen dateret den 3. februar 2017, at klager skulle medbringe og indlevere sit dealbevis ved tjek-ind, hvorved klager, efter Ankenævnets opfattelse, blev bibragt den opfattelse, at dealbeviset kunne anvendes som betaling.

På denne baggrund gav Ankenævnet klager medhold.

Afgørelse af 5. december 2017