

**Ankenævnets Journal nr.: 2015-0942 – Dealbevis til hotelophold**

Klager havde et dealbevis fra Family Deal til Sdr. Omme Kro. Beviset var solgt af Larsen Hotel- og Kroferie til en pris på kr. 1.000,-. Klager blev dog henvist til indklagede, da Sdr. Omme Kro havde fået nye ejere, og derefter ikke tog imod dealbeviser solgt af Larsen Hotel- og Kroferie.

Larsen Hotel- og Kroferie oplyste samtidigt med henvisningen til indklagede, at indklagede i perioder ville opkræve diverse tillæg.

Heraf fremgik det, at der ville blive opkrævet kr. 55,- pr. person pr. overnatning i miljøtillæg. Det blev også oplyst, at der *ikke* ville blive opkrævet tillæg ved ankomst fredag, lørdag og søndag i perioden 15. juni – 15. august. Det var i denne periode klager havde bestilt opholdet.

Ved klagers ankomst oplyste indklagede, at opholdet på 2 overnatninger ville blive tilskrevet et tillæg på kr. 400 kr. i sæson tillæg samt kr. 220,- i miljøtillæg (55 kr. pr. person pr. nat).

Indklagede oplyste, at klager efter den første overnatning kunne tjekke ud mod betaling af miljøafgift kr. 110,-. Dette benyttede klager sig af.

Indklagede oplyste ikke om tillæggene ved booking og heller ikke Larsen Hotel- og Kroferies oplysninger omkring tillæggene var korrekte.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede bemærkede, at indklagede hjalp Larsen Hotel & Kroferie fordi der ikke var plads på Sdr. Omme Kro, som værdibeviserne rettelig tilhørte.

Indklagede anførte, at det "fremgår af sagen", at der i skrivelse fra sælgeren var gjort opmærksom på, at der skulle betales tillæg for ophold hos indklagede, hvilket klager åbenbart ikke var opmærksom på.

Fejlagtige oplysninger fra Larsen Hotel- og Kroferie kan ikke komme indklagede til skade i den givne konstellation.

Indklagede kunne ikke genkende, at personalet – som oplyst af klager - skulle have opført sig uforskammet. Indklagede henviste endvidere til, at alle tillæg undtaget miljøafgiften for den ene overnatning var krediteret over for klager.

Indklagede fremsatte krav om frifindelse.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering, at klager ikke i tilstrækkelig grad havde modtaget fornøden information om, hvilke gebyrer et ophold hos indklagede omfattede, hvilket medførte en sådan ærgrelse hos klager, at klager valgte at forlade klagers hotel efter kun at have benyttet én af de to overnatninger, som hendes dealbevis gav adgang til.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

På denne baggrund fandt Nævnet efter en konkret vurdering, at klager havde krav på et afslag på kr. 400,- som kompensation for, at hun på grund af den ærgrelse, som den manglende information omkring klagers gebyrpolitik udløste, ikke udnyttede sit dealbevis fuldt ud.

Afgørelse af 18. februar 2016