

Ankenævnets journal nr.: 2015-1002 - delvis opfyldelse af værdibevis på overnatning.

Klager købte et værdibevis hos SPOT-deal som gav ret til et ophold med to overnatninger for to personer hos indklagede til en værdi kr. 1.864,-. Gavekortet var købt af indklagede således, at hun sammen med sin søn kunne få et ophold i Sønderjylland. Den endelige booking blev foretaget af klagers søn.

Efter først at have fremsat ønske om et ophold i Påsken, hvilket ikke var muligt, bestilte klager den 11. juni 2015 et ophold hos indklagede den 23. august 2015. Det fremgik af den af indklagede fremlagte ordrebekræftelse, at der blev booket én overnatning.

Da klager og dennes søn ankom til hotellet gik det op for parterne, at der var sket en misforståelse, idet klager klart var af den opfattelse, at der var bestilt to overnatninger, jf. at værdibeviset vedrørte et ophold med to overnatninger imens indklagede kun havde booket én overnatning til klager. Gavekortet fandtes således også i en udgave, hvor der kun var indeholdt én overnatning.

Da misforståelsen blev klar, tilbød indklagede klager, at klager kunne komme på et andet tidspunkt og afvikle den sidste overnatning. Dette afviste klager, idet klager i stedet ønskede, at indklagede skulle tilbyde klager en overnatning på et andet hotel i området.

Dette afviste indklagede dog.

Klager anførte, at aftalen med indklagede lød på 2 overnatninger fra og med den 23. august 2015, og at indklagede flere gange havde talt med hotellet og gjort det klart, at hun havde et værdibevis, til et ophold på 2 døgn.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvist tilbage

Indklagede bekræftede, at der pga. en misforståelse kun blev booket en overnatning, selvom værdibeviset angav 2 overnatninger.

Denne misforståelse blev først opdaget, da klager ankom til opholdet, hvorefter klager ikke havde mulighed for at imødekomme ønsket om 2 overnatninger, da alle værelser var udsolgte.

Indklagede tilbød i stedet, at klager kunne komme tilbage på et andet tidspunkt med retten til 1 overnatning plus en 4 retters gourmet middag.

Klager burde ifølge indklagede selv have opdaget, at der kun var blevet booket én nat, da dette fremgik af bookingbekræftelsen. Indklagede havde i tilknytning hertil bemærket, at indklagede havde opgraderet klager til en suite, idet det ellers ikke var muligt, at Klager kunne gennemføre opholdet på den ønskede dato. Denne opgradering havde ifølge Indklagede en værdi på kr. 700,-.

Indklagede var af den opfattelse, at indklagede med denne opgradering samt med tilbuddet om en senere overnatning incl. en fire-retters gourmetmiddag havde imødekommet klagers krav om compensation.

Indklagede gjorde gældende, at klage ikke skulle have afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Det fremgik klart af bekræftelsen af 6. oktober 2015, som klager modtog efter den foretagne reservation, at der alene var reserveret en overnatning til to personer.

Da klager ikke bemærkede eller reagerede på dette, var der ikke noget grundlag for at give klager medhold i, at hun skal have pengene for den ikke udnyttede overnatning tilbagebetalt.

Ankenævnet lagde herved vægt på, at klager var blevet tilbudt en yderligere overnatning hos indklagede samt i tilgift hertil en fire rettes middag.

Afgørelse af 10. december 2015