

Ankenævnets j.nr. 2012-1013 – Klage over ophold.

Den 1. februar 2012 bestilte klager et ophold hos indklagede, der driver et bed and breakfast, i perioden den 31. maj 2012 – 4. juni 2012. Dette fik klager en bekræftelse på den 11. april 2012. Klager betalte kr. 2.800,- for opholdet.

Da klager ankom til indklagedes bed and breakfast, kunne klager konstatere, at den etage (1. etage), som deres værelse var oplyst at ligge på, var ved at blive lavet om til lejligheder. På 2. sal lå der et center, der tilbyder alternative behandlingsformer, psykoterapi mv. Ejeren af dette center forklarede, at indklagede videresendte sine gæster til ham.

Ejeren af centeret foreslog, at gøre et værelse klar til klager. Klager bemærkede, at dette værelse var uacceptabelt og klager oplyste, at toilet og bad skulle deles med alle andre, der opholdt sig på centeret.

Klager kontaktede indklagede telefonisk og oplyste, at situationen var uacceptabel. Klager anførte, at indklagede gav udtryk for forståelse, men indklagede tilbød ikke at refundere klager pengene.

Den 4. juni 2012 skrev klager en mail til indklagede. I denne mail oplyste klager, at klager ønskede at få refunderet sine kr. 2.800,-, og klager oplyste sine bankoplysninger. Klager gjorde igen indklagede opmærksom på, at der ikke var gjort et værelse klar til klager, da han ankom. Klager oplyste endvidere at billederne på indklagedes hjemmeside var misvisende.

Den 6. juni 2012 svarede indklagede på klagers mail. Indklagede bemærkede, at indklagede var flyttet til 2. sal i stedet for 1. sal. Indklagede oplyste, at de var i gang med at ændre tekst og billeder på deres hjemmeside. Indklagede forklarede, at grunden til at de flyttede til 2. sal, var, at indklagedes udlejer tog alt for høj leje til, at de kunne få deres forretning til at køre rundt.

Indklagede forklarede endvidere i sin mail til klager, at de ikke længere skulle drive bed and breakfast-forretningen, men at ejeren af tidligere omtalte center skulle overtage det. Endelig oplyste indklagede, at de ville refundere klagers penge, men at klager måtte have tålmodighed med dem, da de på dette tidspunkt var i en vanskelig økonomisk situation.

Den 17. juni 2012 skrev klager en mail til indklagede, hvor klager udtrykte sin forståelse for indklagedes situation.

Den 20. juli 2012 skrev klager igen en mail til indklagede, hvor klager rykkede indklagede for tilbagebetaling af pengene. Klager tilbød indklagede, at indklagede kunne dele betalingen op, således at indklagede betalte beløbet tilbage over 2 måneder.

Den 25. august 2012 havde klager endnu ikke fået refunderet sine penge. Klager skrev endnu en mail til indklagede og rykkede for tilbagebetalingen.

Det var efterfølgende ikke lykkedes for indklagede, at få tilbagebetalt det lovede beløb, eller at få kontakt til indklagede.

Klager fremsatte krav om, at få pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede fremkom ikke med bemærkninger til klagen.

Nævnet gav klager fuldt medhold i klagen.

Nævnet lagde til grund, at klager, baseret på oplysningerne på indklagedes hjemmeside, havde bestilt og betalt et ophold hos indklagede på dennes bed & breakfast fra den 31. maj 2012 til den 4. juni 2012. Det fremgik af hjemmesiden, at det værelse klager havde bestilt lå på førstesalen i ejendommen.

Nævnet lagde videre til grund, at klagers værelse ikke var gjort klar til klager, da klager ankom til indklagede. I stedet blev klager oplyst om, at en ny ejer havde overtaget indklagedes virksomhed, som nu i stedet skulle drives fra ejendommens 2. sal. Her fik klager tilbudt et værelse, som ikke levede op til det, som klager var blevet stillet i udsigt. Bl.a. skulle klager dele badeværelse med andre personer.

Indklagede havde ikke besvaret Nævnets henvendelser og klagers forklaring blev derfor lagt til grund som ubestridt.

Afgørelse af 10. december 2012