

Ankenævnets j.nr.: 11-20 – Klage over weekendophold

Klager bestilte via indklagedes hjemmeside den 27. september 2011 et weekendophold hos indklagede for 2 personer i perioden 30. september 2011 – 2. oktober 2011.

Den 29. september 2011 blev klager kontaktet fra indklagede, der meddelte, at der ikke - som ellers annonceret - ville være "levende musik" lørdag aften den 1. oktober 2011. Der ville i stedet blive spillet anden musik, hvorfor prisen blev reduceret med kr. 100,- pr. person. Prisen var herefter kr. 2.790,00 for 2 personer.

Klager anførte, at man ikke, som oplyst af indklagede, blev oplyst om, at der ikke var mange weekendgæster den pågældende weekend.

Yderligere pegede klager på, at man ikke – som hævdet af indklagede og indklagedes tjener - blev kontaktet 2 dage før arrangementets afholdelse, men den 29. september 2011, kl. 15.52, dvs. 11 timer før ankomsten. Indklagede henviste til, at det kunne dokumenteres af telefonens log.

Klager anførte yderligere, at arrangementet blev bestilt tre dage før afholdelsen, dvs. tirsdag den 27. september, kl. ca. 12, og at klager på dette tidspunkt burde have vist, at der ville være manglende tilslutning til weekendarrangementet.

Klager var således utilfreds med, at indklagede solgte klager et helaftensarrangement med mad, vine, fri bar, dans og musik – velvidende, at klager var de eneste, der havde købt dette arrangement – kl. 21.30 var klager, ifølge klager, de eneste gæster i restauranten.

Klager klagede skriftligt til indklagede den 6. oktober 2011.

Klager påpegede, at klager ikke var utilfreds over stemningen blandt de øvrige gæster – klagers hovedindsigelse var, at der ikke var andre gæster, der havde købt dette helaftensarrangement, og at arrangementet derfor ikke levede op til det annoncerede.

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

Indklagede oplyste, at indklagede flere gange i købet af aftenen var inde hos klager for at høre, hvad klager var utilfreds med, og høre, hvorvidt indklagede kunne gøre noget for at efterkomme klagers ønsker.

Det var indklagedes opfattelse, at klager var skuffet/utilfreds med, at der ikke var den stemning blandt de øvrige gæster, som klager havde forventet.

Indklagede oplyste, at restauranten var fyldt op med spisegæster men, at disse gæster, ikke var indstillede på at drikke/feste natten igennem.

Indklagede bemærkede, at indklagede 2 dage forinden opholdet havde kontaktet klager og meddelt, at der ikke var mange weekendgæster den pågældende weekend, og at der derfor ikke ville være "levende musik" denne aften.

Klager blev tilbudt et afslag på kr. 100,- pr. person eller, at de uden omkostning, kunne annullere deres ophold – Indklagede oplyste, at indklagede aldrig tager depositum eller anden forudbetaling.

Klager tog imod tilbuddet om afslaget.

Indklagede vedlagde sammen med indklagedes bemærkninger, en udtalelse fra den tjener, som var på arbejde den pågældende aften. Tjeneren anførte heri, at helaftensarrangementet fra indklagedes side blev opfyldt. Den eneste mangel var således den manglende levende musik, hvilket skyldes få tilmeldinger. Noget som klager var blevet gjort opmærksom på 2 dage før arrangementet. Klager blev tilbudt et afslag på kr. 100,-, som klager accepterede.

Den pågældende tjener anførte videre, at klager aftenen igennem blev tilbudt, hvad der hørte til et weekendophold, men at klager afslog, og i stedet fokuserede på den manglende opbakning til weekendarrangementet. Yderligere nægtede klager at betale regningen, angiveligt pga. et manglende afslag på en flaske vin, bestilt fredag aften. Klager valgte at bryde op midt på aftenen, men blev tilbudt natmad på værelset, hvilket blev afslået.

Klager beklagede sig højlydt gennem hele aftenen – også til de øvrige gæster – over den manglende tilslutning til weekendarrangementet.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvistes.

Nævnet lagde til grund, at klager bestilte – og gennemførte – et weekendophold hos indklagede den 30.9.2011 til den 2.10.2011.

Nævnet lagde videre til grund, at klager forud for opholdet blev oplyst om, at der var meget få andre gæster, som havde bestilt et weekendophold den pågældende weekend, hvorfor der ikke – som det ellers fremgik af annonceringen – ville være levende musik. Klager blev i denne forbindelse tilbudt et afslag på kr. 100,- pr. person, eller muligheden for vederlagsfrit at afbestille opholdet. Klager tog imod det af indklagede tilbudte afslag.

Da klager således på forhånd var blevet oplyst om de få bestillinger den pågældende weekend og om aflysningen af den levende musik, og da klager valgte at tage imod indklagedes afslag, fandt nævnet ikke at kunne give klager medhold i klagen.

Afgørelse af 5. marts 2012