

Ankenævnets journal nr.: Journal nr.: 2015-0920 – Manglende information på hjemmeside

Klager bestilte den 1. juni 2015 et ophold for 4 personer (2 voksne og 2 børn) på et gårdhotel/bed&breakfast i Sverige gennem indklagedes bookingside fra den 13. juli 2015 til 20. juli 2015.

Klager ankom mandag den 13. juli 2015, men tirsdag den 14. juli 2015 kl. 11.30, blev klager bedt om at forlade hotellet, af hotellets ejer. Dette skyldtes, at der ikke måtte være nogen til stede i huset mellem kl. 10 og 17.

Dette fremgik, ifølge hotellets ejer, også af informationsmaterialet, da klager bestilte opholdet.

Klager kontaktede herefter indklagede. Hos indklagede, fik klager oplyst, at klager kunne blive flyttet til et andet hotel uden beregning. Dette accepterede klager, og medarbejderen hos indklagede lovede at vende tilbage indenfor 30 minutter.

Dette skete imidlertid ikke, hvorfor klager kontaktede indklagede gentagne gange i løbet af den 14. juli 2015.

Da det ikke lykkedes klager, at få et svar fra indklagede, kontaktede klager igen indklagede den 15. juli 2015. Her blev klager oplyst om, at indklagede ikke kunne gøre noget alligevel, da klager havde fået det værelse han havde betalt for, og at indklagede havde drøftet sagen med hotellet, der ville forsøge at være mere fleksible.

Klager fastholdt sin klage overfor indklagede, og meddelte, at klager ikke følte sig velkommen på hotellet i tidsrummet 10.00-17.00. Derudover blev der foretaget renovationsarbejde på ejendommen, hvilket gjorde, at det var umuligt for klager at opholde sig på hotellet.

Indklagede afviste klagen, idet den manglende brugsret til fællesarealerne på hotellet, blandt andet fremgik af nogle af brugeranmeldelserne af hotellet, men tilbød herefter en kompensation på EURO 100,00.

Klager afviste dette, idet klager ikke fandt det berettiget, at henvise til brugeranmeldelse, idet, det efter klagers synspunkt, ikke kan forventes, at brugerne af indklagedes hjemmeside, læser anmeldelser igennem, for at gøre sig bekendte med væsentlige forhold omkring hotellet, inden de bestiller et ophold.

Herefter fremsendte klager klageformular til Ankenævnet.

Indklagede har efterfølgende tilbudt kompensation på SEK 932,34, (100 euro) hvilket klager har afvist.

NB. Nævnet skal gøres særligt opmærksom på, at der findes betydeligt billede- og videomateriale. Dette kan fremvises ved nævnsbehandlingen, såfremt Nævnet ønsker dette.

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

Indklagede anførte, at indklagede var et selskab med hovedsæde i Amsterdam i Holland. Indklagede drev en webportal, hvor hoteller mv. kunne udbyde deres værelser til reservation til webportalens brugere. Indklagede drev ikke selv hotel/værelsesudlejning, men fungerede alene som formidler heraf. Det var således også hotellet som fastsatte prisen for værelset. Gæsten betalte hotellet direkte og indklagede modtog kommission fra hotellet for bookingen. Indklagede opkrævede ikke gebyr fra brugerne.

Indklagede pointerede, at den aftale der blev indgået er mellem kunde/gæsten og det pågældende indkvarteringssted, hvilket også fremgik af indklagedes "Terms and Conditions".

Indklagede havde et dansk datterselskab, hvis primære funktion var, at:

- 1) søge efter hotelkapacitet,
- 2) træne og assistere hotellerne,
- 3) optimere hotelbeskrivelserne på web-siden og
- 4) foretage "account management services".

Indklagede understregede, at det danske datterselskab ikke havde noget ejerskab eller kontrol over web-bookingportalen og heller ikke havde selvstændig beføjelse til at indgå aftaler hverken med brugere eller hoteller. Alle aftaler blev indgået med det hollandske moderselskab. Også den dansksprogede hjemmeside var ejet og drevet af det hollandske moderselskab. På denne baggrund anførte indklagede at, i det omfang danske retsregler fandt anvendelse på den service som blev udbudt, så var det det hollandske moderselskab, som var rette retssubjekt.

Ifølge indklagede kontaktede klager indklagede den 14. juli 2015, og klagede over, at der foregik renoveringsarbejder på hotellet. Ifølge indklagede oplyste klager, at det mellem kl. 10.00 og 17.00 var umuligt at bruge toilettet og fællesområderne.

Indklagede talte herefter med hotellet, der oplyste, at der foregik småreparationer i to timer dagligt mellem kl. 10.00 og kl. 17.00, og det var i de to timer, gæsten ikke kunne bruge toilettet og fællesområderne.

Indklagede henviste desuden til anmeldelserne på indklagedes hjemmeside, hvor andre gæster havde beskrevet en lignende situation.

Indklagede fastholdt krav om fuld betaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Nævnet lagde til grund, at klager, via indklagede, havde bestilt en feriebolig (bed & breakfast) i Sverige. Nævnet fandt det godtgjort, at der reelt var begrænset adgang til det lejede i perioden fra kl. 10.00 til kl. 17.00, bl.a. var der i to timer indenfor dette tidsrum ikke adgang til toiletfaciliteter og til det lejedes fællesarealer, hvilket skyldtes, at der under klagers ophold fandt en renovering sted.

Nævnet var af den opfattelse, at dette var en væsentlig mangel, som klager burde have været specifikt orienteret om på forhånd.

Nævnet fandt, henset til manglende adgang til det lejede, at klager efter en konkret vurdering, havde krav på et afslag svarende til 15 pct. af prisen på sek.kr. 12.243,75, dvs. et afslag på sek.kr. 1.837,-, svarende til (efter nationalbankens dagskurs den 29.2.2016) d.kr. 1.470,-

Indklagede havde anført, at indklagede alene optrådte som formidler af overnatninger og at klager reelt indgik en aftale med overnatningsstedet i Sverige. Indklagede havde til støtte herfor henvist til Indklagedes generelle vilkår og betingelser, hvoraf det fremgik, at indklagede alene agerede som formidler, og at man ved accept af indklagedes vilkår anerkendte, at der blev indgået en bindende aftale med overnatningsstedet.

Ankenævnet fandt – uanset formuleringen af indklagedes generelle vilkår og betingelser – at indklagede i den konkrete situation ved sin optræden overfor klager havde optrådt således, at klager havde haft føje til at gå ud fra, at klager havde indgået en aftale med indklagede om overnatning. Ankenævnet havde herved særlig lagt vægt på indklagedes oplysninger til klager om, at indklagede i første omgang tilbød klager at finde et andet sted at bo, og at indklagede tilbød klager en compensation svarende til 100 euro.

Afgørelse af 18. februar 2016