

Ankenævnets j.nr.: 2016-0318 – Mangler ved hotelophold

Klager bookede den 14. februar 2016 et ophold for 3 personer på Hotel Viva Blue, Mallorca, hos indklagede. Opholdet var et All-Inclusive-ophold med fuld forplejning i perioden 23. marts 2016 til 30. marts 2016. Klager betalte 3.959 kr. for opholdet.

Ved check-in på hotellet den 23. marts 2016 blev klager gjort opmærksom på, at hotelopholdet var uden forplejning. Samme dag ved middagstid kontaktede klager telefonisk indklagede, hvor indklagede bekræftede, at opholdet var med All-inclusive. Indklagede ville kontakte hotellet og få styr på sagen.

Samme dag over middag blev klager kontaktet telefonisk af indklagede. Indklagede fortalte, at der var tale om en misforståelse mellem indklagede og hotellet, at klagers pris for opholdet ikke var den rette, hvis det var med All-inclusive. Indklagede tilbød klager et afslag på 500 kr., hvilket klager afslog. Indklagede oplyste, at de ville fortsætte dialogen med hotellet for at finde en løsning, og at klager ville høre fra indklagede.

Den 25. marts 2016 om morgenen rykkede klager telefonisk for et svar. Her oplyste indklagede, at indklagede fortsat var i dialog med hotellet, og indklagede sagde til klager, at hun skulle afvente svar. Klager gjorde opmærksom på, at de kommende dage var helligdage, og at klager gerne ville have svar inden.

Om aftenen den 25. marts 2016 sendte klager en mail til indklagede, hvor klager oplyste, at hun ikke kunne vente længere, og at hun havde besluttet sig for at tilkøbe forplejning og sende regningen til indklagede.

Klager rettede henvendelse til hotellet den 26. marts 2016, hvor klager fik oplyst, at hotellet ikke havde hørt eller fået mail fra indklagede. Samme dag sendte klager en mail til indklagede, hvor hun gjorde opmærksom på, at hotellet ikke havde hørt fra indklagede, og at hun agtede at klage over indklagede.

Samme dag, som klager skulle rejse hjem, modtog klager en mail fra indklagede, hvor indklagede oplyste, at de ikke havde kunnet løse problemet med hotellet. Indklagede oplyste klager om, hvad opholdet ville have kostet inkl. All-inclusive og indklagede tilbød da klager et nedslag på 2000 kr. Klager afviste tilbuddet om nedslag i prisen.

Den 2. april 2016 sendte klager en mail til indklagede, hvor klager fastholdt, at fejlen/misforståelsen var mellem indklagede og hotellet. Klager fremsendte samtidig kvitteringer for forplejning under ferien og bad indklagede refundere beløbet på EURO 735,86.

Den 9. april 2016 rykkede klager for svar fra indklagede.

Den 10. april 2016 fastholdt indklagede, at de ville refundere et beløb på 2000 kr. som tidligere tilbudt.

Klager fandt det ikke rimeligt, at klager skulle betale for en misforståelse/fejl, som udelukkende var indklagedes.

Klager havde købt et ophold inkl. forplejning, hvilket fremgik af klagers bookingbekræftelse.

Til Indklagedes bemærkning om, at klager burde have vidst, at prisen ikke var korrekt for et ophold med All-inclusive, gjorde klager gældende, at klager valgte indklagede, fordi det var et dansk selskab, som var medlem af Rejsegarantifonden. Klager fandt derfor ikke anledning til at tjekke prisen på andre hjemmesider.

Klager gjorde endvidere gældende, at indklagede burde have styr på priserne og at det ikke påhvilede klager at undersøge dette nærmere. Klager gjorde endvidere opmærksom på, at indklagedes håndtering af sagen medførte, at klager og dennes familie ikke fik den ferie, som de havde ønsket og håbet på.

Klager fastholdt, at selvom klager havde søgt på Trivago.dk, gav det ikke klager anledning til at tjekke på andre hjemmesider. På Trivago.dk kom den billigste rejse øverst/forrest, og klager havde som forbruger ikke kendskab til, hvilke prisaftaler de enkelte udbydere havde med hotellerne. Klager fastholdt, at hun ikke kunne vide, at prisen på 3959 kr. ikke var korrekt for et ophold med All-inclusive.

Klager fremsatte krav om, at indklagede skulle refundere EURO 736,86, som var det beløb familien havde brugt på forplejning under deres ferie.

Indklagede gjorde gældende, at der var sket en fejl på indklagedes hjemmeside, og at prisen på klagers ophold skulle have været 12.500 kr.

Indklagede påberåbte sig aftalelovens § 32, da aftalen havde fået et andet indhold end tilsigtet på grund af fejlen på Indklagedes hjemmeside, hvilket klager burde have indset med henvisning til prisen på 3959 kr.

Indklagede oplyste, at hvis der søgtes på lignende ophold på samme hotel, var prisen pr. dag 546 kr. uden forplejning og 1857 kr. med All-inclusive. Klager havde betalt 496 kr. pr. dag for 3 personer, hvorfor klager burde have indset, at denne pris ikke kunne være korrekt. Indklagede fastholdt sit tilbud om en kompensation for fejlen på 2.000 kr., men kunne ikke imødekomme fuld refusion, da refusionsbeløbet i så fald ville overstige prisen på rejsen.

Indklagede gjorde gældende, at klager havde haft kendskab til andre priser på tilsvarende rejse, da klager havde fundet hotellet og indklagedes hjemmeside ved en søgning på prissammenligningssiden Trivago.dk. På Trivago.dk's hjemmeside blev direkte vist 4 forskellige priser/rejser og derudover 20-25 priser/rejser umiddelbart lige under, og at prissammenligningen derfor var tydelig.

Indklagede ville betale en kompensation til klager på 2000 kr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Efter en samlet vurdering af oplysningerne i sagen fandt Nævnet det ikke godtgjort, at klager indså eller burde have indset, at den pris på 3.959 kr., som klager fik tilbudt, på grund af en fejl ikke var en pris, som indklagede kunne eller ville sælge en uges "All-inclusive"-ophold i Spanien for 3 personer til. Indklagede kunne herefter ikke frigøre sig fra den indgåede aftale med henvisning til aftalelovens § 32.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Nævnet fandt efter det oplyste, at indklagede skulle kompensere klager for en del af de ekstra omkostninger, som klager havde haft, med en samlet godtgørelse på i alt kr. 3.000,-. Nævnet lagde herved vægt på, at det måtte lægges til grund, at en del af klagers ekstra udgifter til forplejning havde været ud over, hvad "All-inclusive" ville have dækket.

Afgørelse af 30. august 2016