

Ankenævnets journal nr.: 2012-0204 - Uoverensstemmelse om pris for weekendophold.

Den 18. august 2011 bestilte klager et weekendophold hos indklagede til afholdelse den 7.-9. oktober 2011 til to personer.

Ifølge klager havde klager og indklagede aftalt, at det samlede ophold fra den 7. oktober til den 9. oktober 2011 skulle koste kr. 750,00 inkl. specificeret forplejning pr. person, men i indklagedes faktura af den 11. oktober 2011 lød det endelige beløb til betaling på kr. 2.798,00. Klager betalte dog beløbet, men under protest.

Klager afviste, at det af ordrebekræftelsen fremgik, at der var tale om en overnatning fra den 7.-8. oktober 2011, og at der derefter skulle ske yderligere betaling for et klassisk weekendophold fra den 8.-9. oktober 2011. Klager oplyste, at det af ordrebekræftelsen tydeligt fremgik, at der var tale om et weekendophold med ankomst den 7. oktober 2011 og afrejse den 9. oktober 2011.

Klager oplyste yderligere, at der på ordrebekræftelsen var en bemærkning om, at prisen var kr. 750,00, samt at det ligeledes var specificeret, at der ud over prisen, selvstændigt skulle købes billetter til en koncert med bandet "Dodo and the Dodos". Klager havde derfor en formodning for, at tilbuddet var specifikt, og at alle væsentlige oplysninger fremgik heraf.

Klager oplyste, at klager og indklagede, havde haft flere telefonsamtaler forud for opholdet, hvor klager var blevet oplyst om, at de var blevet opgraderet af flere omgange, hvilket bekræftede klager i, at de havde fået et godt tilbud hos indklagede.

Klager bekræftede, at parterne forud for bestillingen talte i telefon, men afviste – som det er anført af indklagede - at alle tilbud, priser mm. blev gennemgået. Ifølge klager bad klager, på baggrund af denne telefonsamtale om, at få tilbuddet på skrift, så de vidste, hvad de havde at forholde sig til. Klager bemærkede, at klager derfor gik ud fra, at tilbuddet fra indklagede indeholdt de korrekte priser og bestemmelser, idet indklagede, som erhvervsdrivende, var ansvarlig for, at tilbuddet var klart og forståeligt.

I denne forbindelse havde klager henvist til flere bestemmelser i lovgivningen, som indklagede, ifølge klager, havde overtrådt i forbindelse med afgivelse af tilbuddet.

Klager havde således henvist til markedsføringslovens § 3, der ifølge klager medfører, at en erhvervsdrivende ikke må undlade væsentlige oplysninger for at få forbrugerne til at købe deres vare. Hertil bemærkede klager, at prisen var en meget væsentlig oplysning, og at det var i strid med markedsføringsloven, når indklagede undlod at oplyse specifikt om denne. Klager anførte, at dette ligeledes understregedes af markedsføringslovens § 9, hvoraf det fremgår, at værdien af eventuelle tillægsydelse skal formuleres klart. Klager var derfor af den opfattelse, at klager med rette kunne formode, at den i tilbuddet oplyste pris gjaldt hele opholdets længde.

Klager oplyste yderligere, at klager, jf. aftalelovens regler, betragtede indklagedes ordrebekræftelse som et tilbud. Med henvisning til aftalelovens § 1 bemærkede klager, at et tilbud er bindende for afgiveren. Klager gjorde opmærksom på, at der var tale om et forbruger køb, hvor aftalelovens § 38 b var gældende. Ifølge klager fremgår det tydeligt af denne bestemmelse, at såfremt der opstår tvivl om forståelsen af en aftale, skal denne fortolkes på den måde der er mest gunstig for forbrugeren. Herudover bemærkede klager, at det i bestemmelsens stk. 2, fremgår, at aftaler skal være udformet klart og forståeligt.

Klager afviste at have været i ond tro om prisen, men anførte, at, da indklagedes receptionist, som klager havde talt i telefon med forud for opholdet, virkede forvirret og anvendte en række produktnavne i flere forskellige kombinationer, hæftede klager sig ved, at indklagedes receptionist sagde, at klager kunne blive opgraderet på grund af deltagelse i koncerten, der foregik fredag aften. Klager oplyste, at klagers udgangspunkt var ønsket om den billigste overnatning i forbindelse med koncerten. Klager bemærkede, at klager netop bad om en skriftlig bekræftelse af tilbuddet, idet gennemgangen fra indklagedes receptionist var forvirrende.

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

Indklagede anførte, at det af ordrebekræftelsen fremgik, at der var tale om en overnatning fra den 7. til den 8. oktober 2011 samt herudover et klassisk weekendophold fra den 8. til den 9. oktober 2011. Indklagede bemærkede, at der på ordrebekræftelsen i bemærkningsfeltet stod, at standardværelset kostede kr. 750,00, men at der ikke stod noget om, at dette gjaldt klagers samlede ophold inkl. forplejning fra den 7. til den 9. oktober 2011.

Indklagede oplyste, at grunden til, at samtlige priser for billetter, overnatning, ophold osv. ikke var specificeret på ordrebekræftelsen var, at indklagedes receptionist og klager havde talt i telefon sammen, få minutter inden indklagede sendte ordrebekræftelsen til klager. Under denne samtale var alle detaljer og priser blevet gennemgået. Ifølge indklagede kiggede indklagedes receptionist og klager via internettet på priserne for det klassiske weekendophold under telefonsamtalen.

Indklagede anførte, at følgende detaljer og priser blev oplyst til klager pr. telefon:

- Overnatning i dobbeltværelse inkl. morgenbuffet fra den 7. til den 8. oktober 2011 til specialpris á kr. 750,00 pga. deltagelse i koncert
- Koncert og middag den 7. oktober 2011 til kr. 598,00 pr. person – billetterne til koncerten kunne købes online.
- Klassisk weekendophold fra den 8. til den 9. oktober 2011 til kr. 895,00 pr. person med følgende indhold:
 - o Afternoon tea
 - o 3 retters middag i Brassieriet
 - o Overnatning i standardværelse med udsigt
 - o Morgenbuffet

Indklagede anførte, at klager var i ond tro, hvis klager efter en specifik og detaljeret telefonsamtale, gik ud fra, at to personer kunne overnatte to nætter på et 3-stjernet hotel inkl. morgenbuffet samt fuld forplejning i et helt døgn for kr. 750,00 i alt.

Indklagede bemærkede videre, at klager under telefonsamtalen ikke havde givet udtryk for at være i tvivl om, hvad indklagedes receptionist havde fortalt klager om indklagedes produkter og priser. Klager havde ej heller givet udtryk for, at sammensætningen af overnatning og ophold ikke var forstået.

Indklagede bemærkede, at alle de produktnavne, som indklagede brugte er gængse i forbindelse med ophold og/eller overnatning på kroer og hoteller i hele Danmark, hvorfor indklagede var uforstående overfor, at klager skulle have haft svært ved at forstå disse produktnavne.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvistes.

Nævnet fandt, at den skriftlige ordrebekræftelse burde lægges til grund som det mellem parterne aftalte, idet der mellem parterne ikke er enighed om, hvad der telefonisk blev aftalt

Af den til klager fremsendte ordrebekræftelse fremgik det af overskriften, at der var aftalt: "Overnatning fra 7. – 8. oktober samt Klassisk Weekend Ophold fra den 8. – 9. oktober".

Den eneste prisoplysning, som fremgik af ordrebekræftelsen var dog, at der var tale om en specialpris for standardværelse á kr. 750 efter aftale med Anne Henriksen. Nævnet bemærkede, at det var indklagedes ansvar – som professionel erhvervsdrivende – at sikre, at den skriftlige ordrebekræftelse fremstod klar og indeholdt en nøjagtig angivelse af det aftalte og den samlede pris herfor.

Det var Nævnets opfattelse, at indklagede ikke opfyldte denne forpligtelse, da den samlede pris for opholdet ikke fremgik af ordrebekræftelsen, og Nævnet fandt, at klager med rette havde kunnet få en opfattelse af, at det samlede weekendophold havde en pris á kr. 750,- pr. overnatning.

Nævnet gav på denne baggrund klager medhold i klagen.

Indklagede skulle betale klager gebyret for klagens behandling kr. 150.

Afgørelse af 20. august 2012