

Ankenævnets journal nr.: 2015-0852 - Værdibevis/gavekort – afvisning af bestilling.

Klager bestilte den 19. april 2014, et værdibevis på et ophold hos indklagede, på portalen www.dagensbedste.dk. Det samme gjorde klagers kone samt 2 af klagers venner, idet der var en fælles plan om, at værdibeviserne skulle bruges på et samlet weekendophold den 24.- 25. oktober 2015. Værdibeviset kunne bruges i weekender, ved betaling af tillæg herfor. Prisen for værdibeviserne (4 stk.) var kr. 1.004,00,- pr. stk. Værdibevisernes udløb var den 31. marts 2016

Klager forsøgte den 13. juni 2015, at bestille 4 værelser til ovenstående dato, men fik ifølge indklagede besked om, at alle værelser var optaget i den ønskede periode.

Klager kontaktede herefter indklagede igen, den 19. juni 2015, idet klager havde konstateret, at der var ledige værelser på hotellet, gennem hjemmesiden www.booking.com. Klager blev i den forbindelse oplyst om, at der ikke var nogen ledige værelser, og blev desuden ifølge klager telefonisk oplyst om, at værdibeviser var alt for billige til, at kunne benyttes i weekenderne.

Klager kontaktede hermed indklagede pr. mail, hvilket ikke resulterede i enighed.

Klager fremsendte herefter klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

Klager ønskede pengene for værdibeviset tilbage.

Indklagede meddelte klager, at der ikke var ledige værelser i perioden, idet indklagedes hotel næsten var fuldt booket, da der blev afholdt festarrangement på hotellet den pågældende weekend.

Indklagede havde derfor alene værelser uden bad, hvilke ikke kunne lejes ud under de betingelser, som de pågældende værdibeviser indeholdt.

At klager kunne finde ledige værelser på www.booking.com, skyldtes en kommunikationsfejl mellem hotellet og hjemmesiden.

Indklagede forfordelte ikke gæster med værdibeviser i forhold til andre gæster, idet gæster med værdibeviser betalte et tillæg for booking i weekenden.

Indklagede havde efterfølgende tilbudt klager et weekendophold den 17. oktober 2015, hvilket klager havde afslået, da klager ikke kunne denne weekend.

Indklagede afviste at tilbagebetale beløbet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Det fremgik af det købte værdibevis, at der var et begrænset antal værelser fredag og lørdag. Det var Ankenævnets opfattelse, at klager ikke med føje kunne forvente, at værdibeviserne kunne anvendes på en hvilken som helst weekend.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet lagde yderligere vægt på, at det reelt var muligt at booke et weekendophold med anvendelse af de købte værdibeviser. Indklagede tilbød således klager, at denne kunne benytte værdibeviserne i weekenden den 17. – 18. oktober 2015. At klager ikke kunne denne weekend gav ikke klager ret til tilbagebetaling af det for værdibeviserne betalte beløb.

Endelig bemærkede Ankenævnet, at værdibeviserne fortsat var gyldige frem til den 31. marts 2016.

Afgørelse af 1. oktober 2015