

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0562 - Merbetaling i forbindelse med hotelophold i udlandet

Sagsfremstilling:

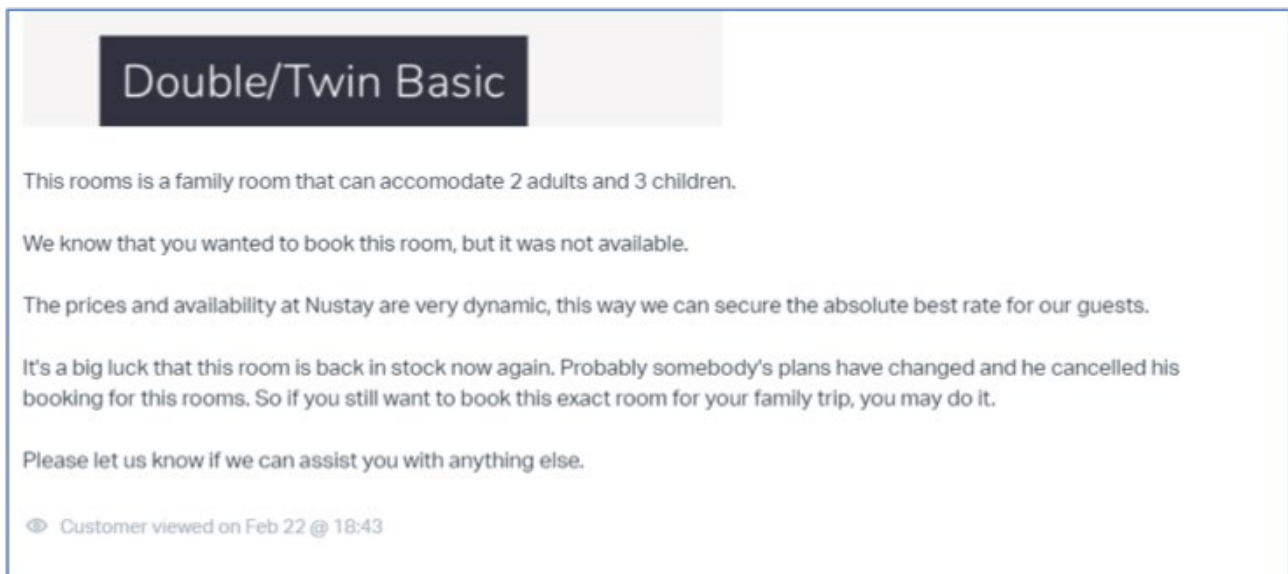
Klager rettede den 18. februar 2018 henvendelse til indklagede og forespurgte for perioden 18. juni til den 2. juli 2018 på et ophold for 2 voksne og 3 børn på et hotel i Tyrkiet. Indklagede svarede tilbage, at det pågældende hotel desværre ikke på det pågældende tidspunkt havde et værelse, der kunne huse 2 voksne og 3 børn.

Indklagede hørte herefter ikke mere fra klager.

Den 22. februar 2018 skrev indklagede henvendelse til klager og skrev, at der nu var der blevet et værelse til 2 voksne og 3 børn ledigt på det hotel, som klager tidligere havde forespurgt på.

Sammen med teksten var sendt et screenshot fra indklagedes website/webbookingside, hvoraf det fremgik, at der var et ledigt værelse til 2 voksne og 3 børn på det ønskede hotel i den ønskede periode. Af screenshotet fremgik det, at værelset kunne bookes for den ønskede periode til kr. 14.072,-.

Af mailen til klager fremgik følgende:



Herefter er det uklart, hvad der er sket.

Klager var af den opfattelse, at klager herefter foretog en booking af det pågældende værelse, og fik et booking.nr. som hed 211534, mens indklagede ikke mente, at klager gennemførte bookingen. Indklagede havde således anført, at det booking.nr. – 211534 - som klager henviste til var den engangskode, som NETS sendte til klager, og som skulle indtastes for at gennemføre en sikker betaling med betalingskort via internettet.

Den 23. april 2017 skrev klager til indklagede, at hans booking-nummer var 211534, og at han ønskede at vide, hvordan/hvem han skulle betale, om det skulle være fra hans konto (elektronisk overførsel) eller kontant på hotellet.

Indklagede svarede tilbage, at indklagede ikke havde en booking fra klager i sit system og indklagede anførte, at indklagedes website automatisk opkrævede kunder betaling, når kunden havde gennemført bookingen på websitet og efter, at kunden havde klikket på "book and pay"-knappen. Indklagede bad i samme mail, for at kunne hjælpe klager, om at klager til indklagede sendte ordrebekræftelsen med bookingnummeret 211534, eller et screenshot fra klagers konto hos indklagede med detaljer om ordren.

Klager var af den overbevisning, at klager havde gennemført bookingen, og det gik ifølge klager først op for klager, at der ikke var foretaget en booking, da han rettede henvendelse til indklagede for at få arrangeret transfer fra lufthavnen til hotellet. Klager fik her oplyst, at der ikke var nogen booking fra klager hos indklagede.

Ifølge klager sendte han herefter de af indklagede krævede dokumentationsoplysninger for den ifølge klager foretagne booking, herunder en kopi af det screenshot, som indklagede havde sendt ham den 22. februar og et screenshot med det påståede bookingnummer 211534. Reelt var screenshotet med det påståede bookingnummer, dog et screenshot af den NETS-engangskode, som klager skulle anvende for at gennemføre bestillingen/betalingen.

Indklagede fastholdt på denne baggrund, at der ikke var foretaget nogen booking, og at prisen på opholdet – hvis det skulle bookes - for den pågældende periode for 2 voksne og 3 børn nu var steget til kr. 15.788,-.

Klager gennemførte herefter bookingen via indklagedes hjemmeside den 25. april 2018

Klager havde vedhæftet to kopier af den bookingbekræftelse han modtog ved bookingen den 25. april 2018. Af den ene fremgik det, at bekræftelsen omfattede: "2 adults, children – 10, 11 2" og af den anden kopi fremgik det, at bekræftelsen omfattede: "2 adults, 2 children – 10, 11".

Af den førstnævnte kopi af ordrebekræftelsen kunne det således umiddelbart se ud som om, at der var booket til 3 børn i alderen 10, 11 og 2 år, mens det i den anden kopi så ud som om, at der var booket til 2 børn i alderen 10 og 11 år. Ifølge indklagede var den kopi af ordrebekræftelsen, som klager havde fremsendt, og hvor det så ud som om, at der var booket til 3 børn i alderen 10, 11 og 2 år, ikke udstedt af indklagede, og grunden til, at kopien så ud som den gjorde, var ifølge indklagede, at nummeret "2" var rykket fra sætningen "2 children" ned under angivelsen af antal børn og alderen på disse. Indklagede bemærkede i øvrigt, at klagers børn var 11, 10 og 7 år, idet klager oplyste dette under korrespondancen i februar 2018.

Ifølge indklagede blev der således den 25. april 2018 alene booket et værelse, der skulle kunne tage 2 voksne og 2 børn.

Da klager ankom til hotellet med sine 3 børn, fik han fra indklagede, som var blevet kontaktet af hotellet, oplyst, at der alene var booket til 2 børn og at et 3. barn ville koste 490 euro ekstra, som skulle betales på hotellet. Klager viste hotellet korrespondancen mellem klager og indklagede, og anførte, at han mente, at der var booket til 3 børn. Hotellet fastholdt, at der alene var booket til to børn. Klager betalte herefter det krævede ekstra beløb, som i dkr. udgjorde kr. 3.707,77.

Efter hjemkomsten skrev klager til indklagede og klagede over, at han var blevet afkrævet ekstra betaling for det 3. barn, idet han i al korrespondance med indklagede havde anført, at han havde 3 børn. Indklagede beklagede overfor klager, men fastholdt at klager alene havde booket til 2 børn.

Klagers bemærkninger:

Klager var utilfreds med, at indklagede fik klager til at betale ekstra for hotellet, da han foretog bookingen i april 2018, idet han var af den opfattelse, at han faktisk allerede havde foretaget bookingen i februar 2018. Klager undrede sig i den forbindelse over, at indklagede ikke kontaktede klager, hvis de kunne se, at bookingen ikke var blevet gennemført.

Derudover var klager utilfreds med, at han blev afkrævet et ekstra beløb for det 3. barn, da han løbende overfor indklagede havde gjort opmærksom på, at han havde 3 børn, det burde derfor have været klart for indklagede, at klagers booking omfattede 3 børn og ikke 2 børn.

Klagers krav:

Klager ønskede et ikke nærmere defineret afslag i prisen. Den samlede pris som klager betalte for opholdet var kr. 15.788,- + kr. 3.707,77 i tillæg for det 3. barn. I alt kr. 19.495,77,-.

Indklagedes bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen ovenfor.

Indklagede havde anført, at klager ikke – som anført af klager - gennemførte en bestilling i februar 2018, men først den 25. april 2018. For så vidt angik klagers bemærkninger om, at indklagede burde have kontaktet klager, da de kunne se, at der ikke (sådan som klager troede) blev gennemført en booking i februar 2018, havde indklagede anført, at indklagede ikke blev informeret, hvis en kunde forsøgte at foretage en booking, indklagede blev alene informeret om gennemførte bookinger.

Klager kontaktede herefter indklagede 2 måneder senere i april 2018, og ville have indklagede til at garantere samme pris som i februar 2018, hvilket indklagede ikke kunne, da hotelpriser er dynamiske og ændrer sig over tid afhængigt af efterspørgsel. Klager foretog herefter den 25. april 2018 en booking via indklagedes hjemmeside, som kun omfattede 2 børn. Klager kontaktede i forbindelse med denne reservation ikke indklagede og oplyste, at reservationen skulle omfatte 3 børn.

Indklagede kunne således ikke forbinde den korrespondance, som man havde haft med indklagede i februar 2018 om en booking til 3 børn, med klagers booking 2 måneder senere i april 2018.

Sammenfattende fandt indklagede ikke, at indklagede kunne have handlet anderledes, og indklagede fandt ikke, at der var grundlag for at give klager afslag i den betalte pris for opholdet.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Klagen afvistes som uegnet til nævnsbehandling, jf. § 5, stk. 3, nr. 4 i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet havde lagt vægt på, at klager havde fremsendt to udgaver af ordrebekræftelsen, og at de to udgaver ikke var identiske, ligesom dateringen ikke fremgik af de medsendte bilag. Nævnet kunne ikke klart udlede, hvad der oprindeligt var angivet med hensyn til antallet af børn i den ordrebekræftelse, som klager modtog i forbindelse med sin booking i april 2018. Da der således bestod afgørende usikkerhed om sagens fakta, afvistes sagen som uegnet til nævnsbehandling.

Hvis klager ønskede at gå videre med sagen, kunne klager anlægge sag ved byretten

Afgørelse af 11. december 2018