

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0706 - Aflysning af all-inclusive ophold

Sagsfremstilling:

Klager bookede den 17. januar 2018 i alt 18 dobbeltværelser samt lokale og bospising til 39 personer til et selskab den 26. oktober 2018.

Indklagede sendte samme dag en ordrebekræftelse til klager. Det fremgik heraf, at prisen var kr. 675,- pr. person, hvortil kom kr. 75,- pr. person som fredagstillæg, kr. 50,- pr. person som festtillæg, kr. 50,- pr. person for ekstratime samt kr. 52,- pr. person for natmad. Hertil kunne komme tillæg for enkeltværelse på kr. 225,- pr værelse, hvis dette ønskedes.

Det fremgik, at der skulle indbetales kr. 2.000,- i reservationsgebyr, som ikke skulle tilbagebetales ved afbestilling, men som skulle fratrækkes den endelige betaling.

Derudover fremgik følgende:

"S.u. vedr. antal værelser/gæster 31 dage før ankomst ellers fuld betaling. Der kan max nedjusteres med 20 % i forhold til reserverede værelser, ellers fuld betaling"

Den 25. aug. 2018 afbestilte klager arrangementet, da klagers mand var blevet indlagt på sygehuset pga. cancer.

Den 26. aug. 2018 sendte indklagede en faktura til klager, som indeholdt et afbestillingsgebyr på 80 pct. af arrangementets pris, kr. 21.400,- (heri var modregnet det indbetalte reservationsgebyr på kr. 2.000,-).

Klager rettede ved advokat den 30. august 2018 henvendelse til indklagede og bestred det opkrævede afbestillingsgebyr, idet klagers advokat bl.a. anførte, at der ikke mellem parterne forelå en klar aftale om, at indklagede havde krav på et afbestillingsgebyr på 80 pct. af den aftalte pris. Det var således anført, at den anvendte formulering var uklar, og at det ikke heraf kunne udledes, at der skulle betales et afbestillingsgebyr på 80 pct. ved afbestilling på det givne tidspunkt.

Der var videre i brevet henvist til, at indklagede havde en tabsbegrænsningspligt.

Indklagede sendte den 13. sept. 2018 til klager en rykker for det afkrævede beløb, som var tillagt et rykkergebyr på kr. 150,-, og et fakturagebyr kr. 65,- således at kravet udgjorde i alt kr. 21.615,-.

Klager indgav ved sin advokat herefter en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt ikke, at det klart af bekræftelsen fremgik, at klager kunne komme til at betale et afbestillingsgebyr på 80 pct. af den aftalte pris ved en afbestilling, som lå 2 mdr. før arrangementets afvikling. Den anvendte formulering (som ovenfor citeret) var, efter klages opfattelse, uklar, og efter klagers opfattelse måtte det – baseret på koncipistreglen – være indklagedes risiko, at reglen var uklar, således at indklagede ikke kunne opkræve et afbestillingsgebyr, sådan som det var sket.

Klager havde endvidere henvist til, at det ikke sås at være kutyme i branchen, at der ikke kunne ske aflysning af et arrangement uden, at der skulle betales 80 pct. af arrangementets pris, uanset, hvornår afbestillingen skete.

Klagers krav:

Klager skal ikke betale afbestillingsgebyr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at der var tale om indklagedes lavprispakke/weekendophold for grupper osv. og booking af disse kunne fortages meget lang tid før arrangementets dato, herunder flere år før.

Ifølge indklagede ringede klager og bookede og indklagede forklarede i den forbindelse proceduren, som var, at der max. kunne afmeldes op til 20% af det, som der bookedes. Indklagede fremsendte herefter en e-mail med bekræftelse, hvoraf de faktiske forhold fremgik herunder, at der max kunne nedjusteres med 20% af de reserverede antal værelser, ellers fuld betaling.

Indklagede oplyste, at grunden til, at indklagede havde indført denne regel for 4 år siden var, at indklagede oplevede gæster, der bestilte 40 værelser flere år før og 31. dage før arrangementet blev dette til 12 værelser, hvorefter indklagede stod tilbage med en pakke, som indklagede tjente meget lidt på, og masser af ledige værelser.

Indklagede havde et lille reservationsgebyr, kr. 2.000,- for at sikre sig en binding med kunden, specielt når der var tale om bookinger, som lå langt ude i tiden - i dette tilfælde ca. 10 mdr.

Indklagede modtog, som svar på fremsendelsen af ordrebekræftelsen, et "ok" pr. mail fra klager.

Indklagede lagde herved til grund, at dette var en 100 pct. bekræftelse på, at de forhold/betingelser, som var nævnt i bekræftelsen, var godkendt af klager, ellers ville klager have været velkommen til at svare "ikke godkendt", og arrangementet ville aldrig have været reserveret.

Indklagede fandt, at grundreglen med max 20 pct. var god, i stedet for, at gæsten skulle afregne det hele forud for opholdet. Hensigten var, at give kunden mulighed for at invitere og få nogle afbud inden afholdelse af arrangementet. Dette betød også, at betaling af restbeløbet først opkrævedes efter at arrangementet var afholdt.

Indklagede bemærkede, at beregningen af de 80 pct. af arrangementets pris alene var beregnet ud fra en grundpakkes pris for fredag. Dvs. at der ikke opkrævedes for det reserverede lokale, ekstra time og natmad.

Indklagedes krav:

Klager skulle betale det opkrævede afbestillingsgebyr på 80 pct. af arrangementets pris.

Nævnets bemærkninger:

Et flertal af nævnets medlemmer, Forbrugerrådets repræsentant, VisitDenmarks repræsentant og Nævnets formand fandt, at klager burde have medhold, idet flertallet fandt, at de af indklagede anførte bestemmelser om reduktion og afbestilling ikke havde den fornødne sammenhæng og klarhed således, at klager fuldt ud forstod, at klager ville blive afkrævet et afbestillingsgebyr

svarende til 80 pct. af den aftalte betaling, når afbestilling, som her, skete mere end 2 mdr. før arrangementets afvikling.

Et mindretal af nævnets medlemmer, HORESTAs repræsentanter, fandt, at de af indklagede anførte betingelser havde den fornødne klarhed, og fandt derfor ikke, at klager burde have medhold.

Der blev afsagt kendelse i overensstemmelse med flertallet.

Afgørelse af 9. april 2019