

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0433 – Klage vedr. bestilling

Sagsfremstilling:

Klager bookede i 2017 via bookingportalen Booking.com 4 overnatninger hos indklagede, som udlejer værelser til turister, fra den 19. juli til den 23. juli 2017. Klager havde vedlagt en annonce fra Booking.com, hvor der reklameredes med "free cancelation", her annonceredes der med en pris på kr. 1.025,- pr. nat.

Samtidig havde klager vedlagt kopi af klagers reservation, "Your reservation", hvor det fremgik, at (citat): "this reservation can not be cancelled free of charge". Den samlede pris for denne booking var for 4 nætter kr. 4.239,-, som indklagede efter bookingen trak via klagers kredit/betalingskort.

Den 23. juni 2017 afbestilte klager pr. e-mail bookingen under henvisning til dødsfald i familien. Klager anførte i denne e-mail, at indklagede var forpligtet til aktivt at forsøge at genudleje værelset, og at indklagede skulle kunne dokumentere, at man havde forsøgt at genudleje.

Den 1. juli 2017 skrev klager til indklagede, at klager kunne se, at værelset var genudlejet. Den 3. juli 2017 skrev klager på ny til indklagede og anførte, under henvisning til, at der var sket genudlejning, idet indklagedes værelser stod som udsolgte på Booking.com, at klager endnu ikke havde modtaget det betalte beløb retur.

Den 29. oktober 2017 skrev klager til indklagede, at klager en sidste gang rettede henvendelse til indklagede med henblik på at finde en løsning, inden klager indsendte en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme. Klager skrev også, at klager var bekendt med, at klager ikke, som sådan, kunne afbestille et booket værelse og ikke kunne forlange sine penge tilbage, men klager henviste til det almindelige i dansk ret gældende tabsbegrænsningsansvar og anførte i tilknytning hertil, at såfremt værelset blev genudlejet, havde klager krav på at få sin betaling retur.

Det sås ikke, ud af de af klager vedlagte bilag, at klager modtog svar på sine henvendelser til indklagede.

Klager havde sammen med sine bemærkninger af den 2. juli 2018 vedlagt udskrift af en bookingforespørgsel på Booking.com, som klager havde foretaget efter sin afbestilling, på dagene 19. juli – 23. juli 2017, som viste, at samtlige indklagedes værelser var udsolgt i disse dage.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt, at klager havde krav på at få det indbetalte beløb kr. 4.239,- retur, idet indklagede foretog genudlejning af det af klager afbestilte værelse. Klager havde herved henvist til, at klager efter aflysningen søgte efter værelser til leje hos indklagede via Booking.com i den samme periode, som klagers aflyste booking, men at alt var udlejet.

Klager havde til støtte for sin påstand anført, at indklagede havde en tabsbegrænsningspligt, dvs. pligt til at forsøge genudlejning, hvilket var sket, hvorfor klager havde krav på at få det indbetalte beløb retur.

Klagers krav:

Klager anførte, at han ønskede de indbetalte kr. 4.239,- retur.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte overfor Nævnet, at klagers booking var en såkaldt "non refundable"-booking, hvor klager havde fået rabat. Ved afbestilling af en sådan booking kunne der ikke ske tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Indklagede anførte, at det var frit, om klager ville afbestille, ligesom det stod indklagede frit for, om indklagede genudlejede værelset, og indklagede havde ingen pligt til at tilbagebetale beløbet ved genudlejning.

Indklagede havde sammen med sine bemærkninger vedlagt kopi af reservationsoplysningerne for klagers booking, hvoraf det fremgik, at der var tale om booking af et ikke refunderbart værelse.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Som sagen var oplyst, fremgik det af den bekræftelse, som blev sendt til klager, at det pågældende værelse ikke kunne afbestilles uden betaling, idet det under Cancellation cost var anført: "This reservation can not be cancelled free of charge".

Det forhold, at der i indklagedes annoncering af et andet værelse var anført "Free cancellation" kunne ikke give en berettiget forventning om, at alle værelser/bookinger hos indklagede kunne afbestilles uden omkostning. Et hotel ville typisk udbyde værelser på forskellige vilkår, hvor nogle kunne afbestilles uden omkostning og andre ikke kunne. Ved reservationer, der ikke kunne ændres/afbestilles, ydedes som oftest en rabat.

Efter det fremkomne lagde Nævnet til grund, at klager havde foretaget en booking af et "non refundable room", hvilket blev oplyst af indklagede.

Ved at foretage en sådan reservation havde klager fraskrevet sig muligheden for at afbestille/ændre reservationen og kunne derfor heller ikke påberåbe sig en tabsbegrænsningspligt for indklagede.

Nævnet bemærkede endeligt, at det forhold, at der ikke var ledige værelser udbudt via Booking.com – eller andre bookingportaler – ikke var ensbetydende med, at alle værelser var solgt, idet det ikke var ualmindeligt, at et hotel ikke udbød alle værelser via bookingportaler.