Ankenævnets journal nr.: 2026-01453 – Afbestilling - hotelophold

Sagsfremstilling

Klager bestilte den 3. marts 2026 et juleophold hos indklagede af 1 dags varighed mellem den 24. december 2026 og den 25. december 2026. Opholdet kostede 6.500 kr. og klager betalte efter det oplyste 5.500 kr. i forbindelse med reservationen.

Indklagede sendte efter det af indklagede oplyste efterfølgende en ordrebekræftelse til klager, hvori der var et link til indklagedes handelsbetingelser 2025, hvoraf følgende fremgår:

> **Afbestilling**
> Ændring og afbestilling af reservation skal ske skriftligt. Ved aflysning indtil 60 dage før ankomstdagen kl. 15 betales 20% gebyr ved højtiderne jul, nytår og Smuk Fest dog 50 %. Ved aflysning fra 59 til 14 dage før ankomst betales 50% gebyr. Ved aflysning fra 14 dage til 72 timer før ankomst betales 75 % gebyr. Ved senere aflysning betales uden fradrag.

Omkring den 24. april 2026 måtte klager aflyse opholdet, som følge af sygdom i nærmeste familie. Indklagede refunderede herefter 2.250 kr. af de 5.500 kr. klager har indbetalt.

Klager har herefter betalt 3.250 kr., svarende til 50% af den fulde oprindelige arrangementspris.

Klager bestrider at have modtaget denne ordrebekræftelse. Klager oplyser derimod, at der er indgået en mundtlig aftale med indklagede om, at der indtil 3 måneder før arrangementsdato vil kunne foretages vederlagsfri afbestilling.

Indklagede bestrider tilstedeværelse af nogen sådan mundtlig aftale.

Indklagede har afsluttende til sagen henledt nævnets opmærksomhed på, at klager i 2024 bestilte en tilsvarende ydelse ved indklagede, men ved den lejlighed tilvalgte et tillægsforsikringsprodukt i form af en forsikringsaftale om afbestilling af arrangement. Klager fravalgte denne mulighed ved denne bestilling.

Klagers krav:

Indklagede skal foretage fuld refusion af det betalte beløb.

Klagers bemærkninger:

Klager bestrider at indklagedes handelsbetingelser er vedtaget mellem parterne, hvorefter spørgsmålet skal afgøres efter almindelig branchesædvane, som ikke berettiger opkrævning af 50% afbestillingsgebyr ved afbestilling 8 måneder forud for arrangementsdato.

Klager gør subsidiært gældende, at såfremt indklagedes betingelser må anses som vedtaget mellem parterne, så stiller disse betingelser klager, som er forbruger, så urimeligt meget ringere end branchesædvane, at disse betingelser må tilsidesættes, og spørgsmålet også af den årsag, må afklares efter branchesædvane.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin påstand gjort gældende, at afbestillingsgebyret fremgår tilstrækkelig klart og tydeligt af de handelsbetingelser, der må anses vedtaget mellem parterne.

Det taler til støtte for, at betingelserne skal finde anvendelse i denne situation, at indklagede alene har den ene suite. Ved at reserve denne, har klager samtidigt afskåret indklagedes mulighed for at udleje denne til anden side, i den periode hvor den har været reserveret af klager.

Indklagede har subsidiært gjort gældende, at såfremt indklagedes handelsbetingelser ikke finder anvendelse, "da gælder dansk rets almindelige regler om tilbagesøgning af betalinger. Da klager har betalt for den aftalte ydelse, kan betalingen ikke kræves tilbage".

Indklagede har afsluttende gjort gældende, at indklagede, som tidligere havde købt en tilsvarende ydelse hos indklagede, var bekendt med indklagedes handelsbetingelser, og selv vidende havde påtaget sig afbestillingsrisikoen ved at fravælge muligheden for at tegne afbestillingsforsikring.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger nævnet til grund, at indklagede i forbindelse med aftaleindgåelsen fremsendte sine almindelige aftalebetingelser til klager, og at disse herefter må anses som gyldigt vedtaget mellem parterne.

Nævnet finder, at klager ikke har godtgjort, at disse betingelser efterfølgende ved en mundtlig aftale mellem parterne skulle være fraveget.

I den konkrete situation, hvor reservationen angik ét værelse for én overnatning, og hvor klager afbestilte ca. 8 måneder forud, finder nævnet, at indklagedes betingelser om betaling af et afbestillingsgebyr på 50 % af den fulde arrangementspris – uanset at der var tale om reservation juleaften – må anses som værende urimeligt byrdefulde.

Nævnet finder dog, at indklagede har været berettiget at opkræve et afbestillingsgebyr, som efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til 20 % af den aftalte pris, i alt 1.300 kr.

Indklagede har efter det oplyste tilbageholdt 3.250 kr., og klager er således berettiget til at få refunderet yderligere 1.950 kr.

Afgørelse af 25. august 2026