

Ankenævnets journal nr.: 2018-0526 - Afbestilling

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 2. juli 2018 via indklagedes online-bookingsystem en plads på indklagedes campingplads i 5 dage fra den 16. juli til den 21. juli 2018. Klager indbetalte ved bookingen et depositum på kr. 1.060,-. Den 15. juli – 13 dage efter at bookingen var foretaget – annullerede klager bookingen. Klager bad i den forbindelse om at få tilbagebetalt sit depositum, idet der af indklagedes online-bookingbetingelser fremgik følgende:

Fortrydelsesret og refusion:

Du har mulighed for at annullere din booking på følgende vilkår:

- Hvis du afbestiller indenfor 14 dage efter bestillingen er foretaget, så refunderes hele beløbet.
- Hvis du afbestiller mere end 30 dage før ankomst får du hele beløbet godtgjort med undtagelse af et administrationsgebyr på Dkk. 300,-.
- Hvis du afbestiller mindre end 30 dage og mere end 7 dage før ankomst, kan du få halvdelen af det indbetalte beløb refunderet. Hvis du afbestiller mindre end 7 dage før ankomst, mister du hele det indbetalte beløb.

Klager henviste til disse bestemmelser og anførte, at han havde afbestilt bookingen 13 dage efter at bookingen var foretaget (d. 2. juli 2018), og at han derfor i henhold til bestemmelsen under dot 1, havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum.

Indklagede afviste imidlertid dette og henviste til den fremsendte bookingbekræftelse, hvoraf følgende fremgik:

Annulering - Ved annullering venligst meddel dette skriftligt på e-mail: mail@blokhusbycamping.dk - Hvis i ønsker at aflyse, bedes i gøre det så hurtigt som muligt. Aflyses mindre end 3 uger før planlagt ankomst betales det indbetalte beløb ikke tilbage. Aflyses mindre end 48 timer før planlagt ankomst skal den fulde leje betales.

Få mere information angående leje af enhed på vores hjemmeside www.blokhusbycamping.dk

Indklagede anførte, at det heraf fremgik, at hvis afbestillingen skete mindre end 3 uger før planlagt ankomst betaltes det indbetalte beløb ikke tilbage.

Klager påpegede herefter, at der var inkonsistens mellem de forskellige oplyste afbestillingsregler, og anførte, at da klager bookede via onlinebookingen havde han kigget på de afbestillingsregler som fremgik her og ikke de efterfølgende i bookingbekræftelsen anførte – anderledes sammensatte – afbestillingsregler.

Indklagede svarede, at ved afbestilling mindre end 30 dage og mere end 7 dage før ankomst fik man kun halvdelen af det indbetalte beløb tilbage og ved afbestilling senere end 7 dage før ankomst fik man ingenting af det indbetalte beløb tilbage. Indklagede henviste i den forbindelse til, at der på bookingbekræftelsen stod: "Få mere information angående leje af enhed på vores hjemmeside www.xxxxxxx.camping.dk".

Indklagede henviste videre til at det af hjemmesiden under "Handelsbetingelser" fremgik, at:

” Fortrydelsesret og refusion:

Du har mulighed for at annullere din booking på følgende vilkår:

- *Hvis du afbestiller indenfor 14 dage efter bestillingen er foretaget, så refunderes hele beløbet. Bestiller du et ophold mindre end 30 dage før ankomst bortfalder dette punkt. Bestiller du et ophold mindre end 7 dage før ankomst bortfalder dette punkt.*
- *Hvis du afbestiller mere end 30 dage før ankomst får du hele beløbet godtgjort med undtagelse af et administrationsgebyr på Dkk. 300,-.*
- *Hvis du afbestiller mindre end 30 dage og mere end 7 dage før ankomst, kan du få halvdelen af det indbetalte beløb refunderet. Hvis du afbestiller mindre end 7 dage for ankomst, mister du hele det indbetalte beløb. Afbestiller du mindre end 48 timer til ankomst skal restbeløbet for din booking indbetales.”*

Indklagede fastholdt under henvisning hertil, at bestemmelsen i sidste dot om afbestilling senere end 7 dage før ankomst skulle finde anvendelse, og at klager derfor ikke havde krav på at få det indbetalte depositum tilbage.

Klager svarede hertil, at han under sin onlinebooking havde læst de betingelser, som var anført i tilknytning til onlinebooking-processen, hvor der intet stod om, at muligheden for at få refunderet beløbet ved afbestilling indenfor 14 dage bortfaldt, hvis bestillingen blev foretaget mindre end 30 dage før ankomsttidspunktet.

Klager anførte videre, at han ikke kunne være ansvarlig for, at indklagede ikke havde ”styr” på sine afbestillingsbetingelser, og at det intetsteds i onlinebooking-betingelserne fremgik, at der var en regel om, at booking senere end 30 dage før ankomst ophævede reglen om retten til at få tilbagebetaling ved afbestilling indenfor 14 dage fra booking-tidspunktet. Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager var af den opfattelse, at sagen måtte afgøres på baggrund af de afbestillingsregler, som fremgik i tilknytning til onlinebookingen, hvorigennem klager foretog sin booking, og ikke i forhold hverken til de afbestillingsregler, som fremgik af den efterfølgende fremsendte bookingbekræftelse eller de andetsteds anførte generelle handelsbetingelser.

Klager havde for så vidt angik de af indklagede fremførte bemærkninger anført, at det var usandt, at klager til en medarbejder i receptionen skulle have givet udtryk for, at klager var klar over, at klager ikke fik pengene retur. Det er også usandt, at klager kort tid efter sendte en mail med aflysningen.

Klagers mail med aflysningen var fra den 15.07.2018 kl. 10.06, hvor klager bl.a. skrev:

”I må meget gerne lige bekræfte annulleringen og selvfølgelig tilbageførslen af vores depositum.”

Da klager samme dag ringede til campingpladsen, kl. 14.26, efter ikke at have fået et svar på klagers mail, var det blot for at orientere om klagers aflysning, hvis indklagede skulle have overset den.

Ifølge klager blev der således, under samtalen, aldrig talt om det økonomiske, og klagers e-mail kom før telefonsamtalen.

Klager anførte, at det ud af mailkorrespondancen fremgik, at indklagede havde både handelsbetingelser på deres generelle hjemmeside og vilkår & betingelser på deres onlinebooking-side.

Klager anførte, at klager selvfølgelig læste de komplette vilkår & betingelser på indklagedes onlinebooking-side, da det var der indklagede bookede, og indklagede var på bookingtidspunktet ikke bekendt med andre regler.

I onlinebooking-afbestillingsreglerne stod der, at man har 14 dages fortrydelsesret og derudover var der en række andre regler. Der var dog ikke nogen af reglerne efterfølgende, hvor der stod, at de "overruede" klagers fortrydelsesret på 14 dage, hvorfor klager på intet tidspunkt var i tvivl om at have de 14 dages fortrydelsesret.

Klager anførte, at indklagede, efter den af klager indgivne klage, havde ændret betingelserne, så der nu ingen tvivl var. Klager fandt, at dette måtte fortolkes således, at indklagede indrømmede at have begået en fejl og tog kritikken til sig, men at indklagede alligevel valgte at beholde pengene.

Klagers krav:

Klager ønskede det indbetalte depositum på kr. 1.060,- tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Klager kontaktede den 15. juli 2018 telefonisk indklagede, hvor klager gav udtryk for, at klager var klar over, at han ikke ville få det indbetalte beløb retur, men at han blot vil sikre sig, at indklagede vidste, at klager ikke ville komme den følgende dag.

Indklagede henviser til e-mail-korrespondancen og anførte, at indklagede var uenig i klagers måde at læse indklagedes handelsbetingelser på. Indklagede havde i den forbindelse henvist til indklagedes "Handelsbetingelser", hvoraf fremgik:

"Hvis der foretages en booking, kan man indenfor 14 dage aflyse og få pengene retur, men hvis der aflyses mindre end 7 dage før ankomst bliver det Indbetalte beløb ikke refunderet."

Indklagede anførte, at indklagedes onlinebooking var sat op således, at der ikke kunne bookes uden at der skulle betales. Dette for at sikre, at de bookinger der lavedes, var bookinger fra kunder, der gerne vil besøge indklagede, og at de med deres booking havde besluttet sig.

Betalingsdelen fungerede således, at ved samlede beløb på kr. 800,- og derunder betaltes hele beløbet, ved større beløb valgte kunden at betale 50% eller hele beløbet. Klager valgte at betale 50% af det samlede beløb.

Indklagede tilbød ikke en afbestillingsforsikring, men opfordrede i indklagedes handelsbetingelser indklagedes gæster til at få en hos deres eget forsikringselskab, netop for det tilfældes skyld, at en ferle måtte aflyses.

I den sidste mail indklagede modtog fra klager, var klagers påstand, at indklagede "tørrer den af på ham [klager]", "at vi [indklagede] har trådt i spinaten", "og at han [klager] vil sikre, at han og hans familie ikke vil campere hos os" samt en trussel om at "betale eller han vil klage".

Efter denne mail fra klager valgte indklagede at stoppe korrespondancen.

Indklagede havde udvidet sine handelsbetingelser og dermed "skåret ud i pap", således at de næste kunder, der som klager kun læste de øverste linjer, ikke skulle være i tvivl om, at de nederste linjer også var gældende.

Indklagede anførte, at det var første gang i indklagedes syv sæsoner som lejrchefer, at indklagede havde mødt en kunde, som ikke forstod indklagedes handelsbetingelser. Det var også første gang, der var blevet klaget over indklagede.

Det lå indklagede meget på sinde at gøre tingene helt skarpe og klare.

I indklagedes velkomstbrochure var flere sider med praktiske informationer og regler.

Indklagede mente ikke, at indklagede på nogen måde havde handlet forkert i forbindelse med klagers booking og aflysning.

Indklagedes erfaring var, at de opstillede handelsbetingelser var forståelige, og at indklagede netop havde gjort det tydeligt, at indklagede ikke tilbød en afbestillingsforsikring, men derimod opfordrede indklagedes kunder til at sikre sig via deres almindelige forsikringselskab.

Indklagede beklagede, at klager og dennes familie havde måttet aflyse et ophold på grund af sygdom, men indklagede var af den opfattelse, at det måtte være familiens rejseforsikring, der skulle tage sig af det - og ikke indklagede.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb på kr. 1.060,-.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Det var Ankenævnets opfattelse, at pkt. 1 og pkt. 2 i indklagedes afbestillingsregler skulle læses i sammenhæng således, at de 14 dage afbestillingsfrist måtte forudsættes at gælde, hvor der blev foretaget bestilling med mere end 30 + 14 dage før ankomsten.

Når afbestillingsreglerne læstes i en sammenhæng, herunder særligt pkt. 3, fandt Nævnet, at det måtte have været åbenbart for klager, at en afbestilling så tæt på ankomstdagen ikke kunne ske vederlagsfrit.

Afgørelse af 30. oktober 2018