

Ankenævnets journal nr.: Journal nr.: 2021-0459 – annullering af hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde den 24. maj 2021 via portalen Booking.com bestilt overnatning inkl. morgenmad hos indklagede fra den 26. – 27. maj 2021. Den samlede pris var 679,09 kr.

I forbindelse med bookingen fremgik det af bekræftelsen, at servering af mad og drikke kunne være begrænset eller utilgængelig grundet covid-19.

Den 26. maj 2021 kl. 14.25 modtog klager en sms fra indklagede, hvor det var anført, at hvis man ønskede morgenmad skulle denne bestilles på dagen og inden kl. 17.00.

Ifølge klager blev han først opmærksom på sms'en ved 17.30-tiden, hvorefter klager straks tog kontakt til indklagede – først forgæves via sms og dernæst via telefonisk kontakt. Klager oplyste til indklagede, at han ønskede morgenmad, men blev afvist med begrundelsen, at klager ikke havde reageret rettidigt inden kl. 17.00.

Klager fastholdt ønsket om morgenmad og alternativt et passende afslag for den manglende morgenmad, hvilket indklagede afviste. Ifølge klager blev han oplyst om muligheden for at annullere sit ophold i stedet, hvilket han bekræftede. Klager annullerede derefter opholdet elektronisk via sin booking.

Parterne havde korrespondance om aftenen den 26. maj 2021, jf. bilag til klagesagen. Klager modtog en besked fra indklagede om, at han ikke ville få refunderet betalingen for opholdet, idet der var tale om en non-refundable booking. Ifølge indklagede havde de alene henvist klager til, at han kunne forsøge at få sine penge refunderet, men havde ikke stillet klager i udsigt at få sine penge retur, jf. bilag til klagesagen.

Klager reklamerede over dette og idet parterne ikke kunne nå til enighed, blev klagesagen indbragt til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har oplyst, at morgenmaden var en forudsætning for hans booking af opholdet, hvorfor klager har fastholdt, at han var berettiget til et passende afslag for den manglende servering.

Ifølge klager kan et ophold inkl. morgenmad ikke være betinget af en kort frist på 2½ time om tilbagemelding angående morgenmad. Klager har oplyst, at det ikke var anført ved aftaleindgåelsen, at man skulle melde tilbage på dagen, om man ønskede morgenmad.

Endvidere har klager anført, at afvisningen om morgenmad fra hotellet ikke var begrundet i covid-19, men grundet vagtplanering som var klager uvedkommende.

Ifølge klager blev han, af indklagede, mundtligt opfordret til at annullere sin booking, for at få sine penge tilbage.

Klagers krav:

Pengene helt eller delvist tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klager har booket opholdet via Booking.com og at det fremgik, at det var en non-refundable booking, hvorfor det ikke er muligt for indklagede at ophæve den.

Ifølge indklagede fremgik det inden booking, at mad kunne være begrænset eller utilgængeligt på hotellet grundet covid-19 situationen, hvorfor klager ikke kunne have en berettiget forventning om morgenmad.

Ifølge indklagede havde de afvist at refundere penge for morgenmaden til klager grundet, at det ikke var en ekstra ydelse, som han havde betalt for.

Ifølge indklagede var det klager selv, som havde oplyst, at han så ikke ønskede at benytte sig af sin booking, hvorfor indklagede havde oplyst, at det var helt op til klager selv at afgøre, om han ønskede at annullere bookingen.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få pengene helt eller delvist tilbagebetalt.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at morgenmad i forbindelse med et hotelophold utvivlsomt har en selvstændig værdi.

Indklagede gav klager en frist på ca. 2½ time til at svare på, om klager ønskede morgenmad eller ej. Ankenævnet finder, at en frist af denne længde er urimelig kort.

Ankenævnet lægger til grund, at parterne havde en drøftelse om klagers mulighed for at annullere bookingen, og at klager forstod dette således, at klager – på trods af, at der var tale om en non-refundable booking – kunne annullere bookingen, da klager ikke kunne få morgenmad, og indklagede ikke vil kompensere klager herfor.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klager har krav på at få refunderet betalingen for bookingen.

Afgørelse af 7. december 2021