

Ankenævnets j.nr. 2021-0489 - Dobbeltbetaling for værelse

Sagsfremstilling:

Klager havde booket 5 overnatninger hos indklagede fra den 21. – 26. marts 2021 til en pris på 3.245 kr. (reservationsnummer 3904814). Klager modtog en bookingbekræftelse fra indklagede på dagen, hvor opholdet blev bestilt den 20. marts 2021, og hvor prisen fremgik af bekræftelsen.

Ifølge klager blev senere bekendt med, at hotellet 2 gange havde taget penge for opholdet, hvorfor han skriftligt reklamerede over dette til indklagede.

Indklagede svarede den 19. juli 2021, at de alene kunne se ét beløb, som var trukket fra et kort, hvorfor de forespurgte om klager havde anvendt to kort ved bookningen. Det afviste klager og henviste til, at betalingerne var foretaget 2 gange.

Klager fik en udtalelse fra sin bank den 4. august 2021, hvor det fremgik, at det ikke var muligt for Nets at trække transaktionen tilbage, hvorfor sagen måtte løses mellem klager og indklagede. Klager har vedlagt screendump fra sin konto, hvoraf beløbene fremgår.

Idet at det ikke var muligt for klager og indklagede at nå frem til en løsning, oprettede klager sagen ved Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager ønsker helt eller delvis tilbagebetaling, herunder at det ene beløb tilbagebetales.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har fremvist mailkorrespondance mellem parterne i marts 2021, hvor det fremgik, at klager skulle overføre betalingen til indklagedes konto nummer grundet udfordringer med indklagedes system ift. klagers kreditkortnummer.

Ifølge indklagede modtog de betaling fra klager på 3.245 kr. den 25. marts 2021 for en reservation nr. 3897628 med ankomst den 14. marts 2021.

Ifølge indklagede havde klager en ny reservation nr. 3886843 med ankomst den 21. marts 2021, og betalingen for denne gik igennem den 22. marts 2021. Indklagede har anført, at det er årsagen til, at der er to træk på klagers konto.

Indklagede har oplyst, at de tjekkede MyNets, hvor beløbet alene fremgik én gang og opfordrede derfor klager til at kontakte sin bank igen, men uden de hørte nyt fra klager.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager er berettiget til helt eller delvis tilbagebetaling herunder, at der er sket dobbelt betaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder screen shot fra klagers konto, finder Ankenævnet det dokumenteret, at klager har betalt det anførte beløb på 3.245 kr. 2 gange.

Ankenævnet finder endvidere, at indklagede ikke har dokumenteret, at klager har foretaget mere end én reservation til ét ophold hos indklagede.

På den baggrund finder Ankenævnet, at klager har krav på at få tilbagebetalt 3.245 kr. fra indklagede.

Afgørelse af 22. februar 2022