

Ankenævnets journal nr.: 2015-0868 - Afbestilling af campinghytter

Klager bestilte den 11. juli 2015, 2 hytter hos indklagede. Hytterne skulle bruges i perioden 30. juli 2015 – 1. august 2015. Hytterne kostede kr. 1.160,00 pr. stk., hvorfor klager forudbetalte en samlet pris på kr. 2.320,00.

Klager bestilte hytterne, for at kunne deltage i en schlagerfestival, hvilken imidlertid blev aflyst grundet konkurs.

Klager kontaktede telefonisk indklagede den 27. juli 2015 for at afbestille hytterne og for at få det betalte beløb returneret, hvilket blev afvist af indklagede.

Klager skrev herefter en skriftlig afbestilling til indklagede den 27. juli 2015. Indklagede afviste samme dag denne afbestilling, idet afbestilling var sket for kort tid inden opholdet.

Klager fastholdt afbestillingen, idet klager gjorde gældende, at virksomheden ikke havde nogen afbestillingspolitik. Den faktura, som klager modtog i forbindelse med bookingen indeholdt ikke noget omkring afbestilling, og heller ikke indklagedes hjemmeside indeholdt noget herom

Herefter indsendte klager, klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager fremsatte krav om at den fulde pris på kr. 2.320,00,-, blev tilbagebetalt.

Indklagede anførte, at klager ikke bestilte hytterne online, men gennem telefonen. En online bestilling havde ikke været muligt for klager, da denne mulighed ikke eksisterede på daværende tidspunkt. Havde der været mulighed for online bestilling, havde der også været påført afbestillingsbetingelser.

Indklagede oplyste videre, at indklagede ikke havde noget at gøre med arrangementet, som efter indklagedes viden ikke gik konkurs, men derimod blev aflyst.

Indklagede anførte, at indklagede telefonisk havde oplyst klager om, at hun ikke kunne få det betalte beløb retur, men at klager kunne komme og bo hos indklagede på et andet tidspunkt. Indklagede anførte videre, at indklagede havde mange andre gæster, som skulle have været til den aflyste festival, men som alligevel valgte at bo på pladsen, da de godt kunne se, at aflysningen ikke var indklagedes skyld.

Indklagede oplyste også klager om, at klager skulle kontakte sin rejse/afbestillingsforsikring, sådan som klager ville have gjort, hvis der havde været tale om en udenlandsrejse.

Indklagede afviste at tilbagebetale beløbet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Da indklagede ikke havde meddelt klager nogen retningslinjer for afbestilling, fandt branchens kutyme anvendelse i sagen.

I henhold til den mellem HORESTA og Danmarks Rejsebureauforening fastsatte rammeaftale, der fungerer som en branchekutyme vedrørende booking af hotelværelser, kan et hotelværelse afbestilles vederlagsfrit indtil kl. 18.00 dagen før ankomst.

Det var Ankenævnets opfattelse, at afbestilling af en campinghytte kunne sidestilles med afbestilling af et hotelværelse, og sagen blev derfor afgjort i henhold til denne branchekutyme.

Klager afbestilte campinghytten den 27. juli 2015, hvilket var 3 dage før aftalt ankomst.

Ankenævnet fandt på denne baggrund og under henvisning til ovennævnte branchekutyme, at klager havde krav på tilbagebetaling af det forud betalte beløb på kr. 2.320,-.

Afgørelse af 1. oktober 2015