

Ankenævnets journalnummer: 2014-1310 - Afregning i forbindelse med overnatning

Klager bestilte den 26. juli 2014 et hotelophold i New York på Indklagedes hjemmeside. Ordrebekræftelse blev fremsendt den 26. juli 2014 og af ordrebekræftelsen fremgik en samlet pris på USD 1.448,40.

Opholdet fandt sted den 7.-13. september 2014. I forbindelse med afrejse fra hotellet blev Klager opkrævet et samlet beløb på USD 1.683,99. Det var Klagers opfattelse, at der på ordrebekræftelsen stod, at det fulde beløb, som ville blive afregnet med hotellet var USD 1.448,40, og at Klager derfor ikke skulle betale yderligere.

Klager klagede skriftligt til booking.com, som besvarede Klagers henvendelse ved mail af 6. oktober 2014, hvor booking.com fastholdt, at det opkrævede beløb var korrekt.

Klager gjorde gældende, at det fremgik af ordrebekræftelsen, at det viste beløb på USD 1.448,40 var det som skulle afregnes med hotellet.

Klager ønskede tilbagebetaling af USD 235,64.

Indklagede gjorde gældende, at den samlede pris oplyst ved booking var eksklusiv lokalskat på USD 3,50 pr. nat samt skat på 14,75 %. Den samlede pris på USD 1.683,99 fremkom ved tillæg af disse skatter.

Endvidere gjorde Indklagede gældende, at det var nævnt på hjemmesiden, at den samlede pris var eksklusiv diverse skatter, og at dette var normal procedure i USA og på mange hoteller.

Afslutningsvis gjorde Indklagede gældende, at det var nævnt i Klagers bekræftelse, som han modtog ved bestilling, at prisen var eksklusiv skatter.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Det var den indklagede virksomhed, der som professionel aktør skulle sikre, at den afgivne ordrebekræftelse havde den fornødne klarhed.

Ankenævnet fandt ikke, at den afgivne ordrebekræftelse var tilstrækkelig klar. Således fremgik det af ordrebekræftelsen, at citat: "Det fulde beløb du ser her, er det du skal betale til overnattingsstedet". Herved kunne forbrugeren få den opfattelse, at det i dette tilfælde med sort anførte beløb på USD. 1.448,40 var det samlede beløb, som skulle betales. Indklagede havde anført, at der på indklagedes hjemmeside under bookingprocessen gøres opmærksom på, at den samlede pris var ekskl. lokale skatter og afgifter, hvilket var normal procedure i USA.

Sådan som sagen var forelagt fandt Nævnet det ikke dokumenteret, at det under bookingprocessen på indklagedes hjemmeside havde været gjort klart for klager, at den oplyste pris var angivet ekskl. lokale skatte og afgifter.

På den baggrund gav Ankenævnet klager medhold.

Afgørelse af 11. december 2014