

**Ankenævnets journal nr.: Journal nr.: 2014-1304 - Betaling for værelse, som blev afbestilt.**

Klager bookede den 31. oktober 2014 en overnatning hos Indklagede. Overnatningen skulle finde sted fra 1. november 2014 til 2. november 2014. Overnatningen blev bekræftet af indklagede pr. e-mail samme dag. Bookingen var for klager og hendes datter.

Den 1. november 2014 kl. 15.10 skrev klager til indklagede, at de var forsinket og ville ankomme ved 18-tiden. Samme aften ved 18-tiden kom klagers datter til skade på Nørreport St. Straks herefter ringede klager til Indklagede og aflyste bookingen af overnatningen samme nat.

Klager gjorde gældende, at indklagede ikke kunne opkræve betaling for overnatningen, da indklagede ikke har gjort opmærksom på deres afbestillingsbetingelser. Endvidere gjorde klager gældende, at indklagede først oplyste om og opkrævede betaling for overnatningen dagen efter, hvilket klager ikke havde mulighed for at gøre indsigelse mod.

Den 3. november 2014 fremsendte Indklagede opkrævning for overnatningen pr. e-mail. Samme dag havde parterne en e-mailkorrespondance, hvor klager følte sig dårligt behandlet. Til sidst betalte klager modvilligt det fulde beløb, selvom klager ikke var enig i, at hun skulle betale.

Klager fremsatte krav om hel eller delvis tilbagebetaling af 850 kr. svarende til værelsesprisen.

Indklagede oplyste, at klager 2 gange havde bestilt et værelse hos indklagede i forbindelse med Hubertusjagten i Dyrehaven. Første gang i november 2013 afbestilte klager værelset dagen før ankomst pga. sygdom.

I november 2014 ringede klager kl. 15 og oplyste, at hun var forsinket. Ved 17-tiden ringede klager og oplyste, at hun ikke kom, da hendes datter var blevet syg. Indklagede gjorde gældende, at værelset var booket og stod klar til klager fra kl. 15 på ankomstdagen.

Da værelset var klar og opringningen først kom om eftermiddagen/aftenen, gjorde indklagede gældende, at der ikke var tale om en afbestilling, men derimod udeblivelse. Indklagede gjorde på den baggrund gældende, at de havde krav på betaling for værelset.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske tilbagebetaling af det modtagne beløb for overnatningen.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Nævnet lagde til grund, at klager den 31. oktober 2014 bestilte et værelse til overnatning fra den 1. til den 2. november 2014 hos indklagede, og at klager den 1. november kl. ca. 18.00 kontaktede indklagede for at afbestille værelset.

I henhold til branchekutymen vedr. afbestilling af hotelværelser kan et hotelværelse afbestilles vederlagsfrit indtil kl. 18.00 dagen før ankomstdagen. Da parterne ikke ses at have aftalt andet, fandt Nævnet, at branchekutymen måtte lægges til grund.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Nævnet bemærkede videre, at indklagede ikke – henset til tidspunkt for afbestillingen - havde haft mulighed for at sælge værelset til anden side.

Afgørelse af 5. marts 2015