

**Ankenævnets Journal nr.: 2017-0388 - Hotelophold, betaling for no show**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede i uge 20 (maj 2017) et værelse via Expedia hos indklagede til en overnatning mellem den tirsdag den 23. og onsdag den 24. maj. 2017. Bookingen blev garanteret med klagers kreditkortoplysninger.

Det fremgik af reservationen, at ved ankomst senere end kl. 18.00, skulle man ringe til indklagede, og der var i den forbindelse oplyst to telefonnumre.

Da klager ville ankomme senere end kl. 18.00, forsøgte klager, ifølge det af klager oplyste, flere gange om mandagen den 22.5. at ringe til indklagede for at meddele dette, men ifølge klager blev telefonen ikke besvaret. Klager sendte herefter samme dag, den 22. maj, kl. 12.00 en mail til indklagede, hvori klager oplyste, at klager ville ankomme efter kl. 18.00.

Klager skulle meget tidligt af sted tirsdag morgen den 23. maj, og da klager endnu ikke havde modtaget et svar fra indklagede, var klager usikker på, om de havde logi hos indklagede natten til onsdag, Klager kontaktede derfor - også den 22. maj - telefonisk Expedia, som ifølge klager heller ikke kunne få telefonisk kontakt til indklagede.

Expedia foreslog klager, at man kunne skaffe klager et andet logi, og klager blev herefter stillet om til en engelsktalende medarbejder, som lovede at sende klager et andet tilbud.

Samme dag – den 22. maj. – kl. 12.39 modtog klager en e-mail fra Expedia, hvoraf det fremgik, at indklagede for nyligt havde informeret Expedia om, at indklagede ikke kunne indkvartere klager, og Expedia foreslog i denne mail derfor klager et alternativt overnatningssted.

Da klager følte sig usikker på, at skulle tage endnu en samtale på engelsk med en medarbejder hos Expedia, skrev klager tilbage som svar på overstående mail, at klager selv ville kontakte det foreslåede alternative overnatningssted og foretage en booking, hvilket klager gjorde.

Tirsdag den 23. maj, kl. 21.30 fik klager en sms fra indklagede, hvorfor klager telefonisk kontaktede indklagede, som oplyste, at indklagede havde et værelse stående til klager. Indklagede oplyste videre, at bookingen var bindende, og at indklagede havde modtaget en e-mail fra klager fra mandag morgen, hvoraf det fremgik, at klager ville ankomme efter kl. 18.00. Indklagede havde efterfølgende tirsdag morgen kl. 6.33 skrevet en e-mail til klager, hvori indklagede accepterede den sene ankomst.

Klager forklarede, at klager havde forsøgt at kontakte indklagede telefonisk, men at der ikke var blevet svaret, og at klager på den baggrund havde kontaktet Expedia, som heller ikke havde kunnet få kontakt til indklagede.

Da klager kom hjem kunne klager konstatere, at der fra indklagede ganske rigtigt var kommet en e-mail om morgenen, kl. 6.33, hvor indklagede bekræftede den sene ankomst. Klager havde imidlertid ikke set denne mail, da klager allerede var taget af sted tidligt samme morgen (klager har ikke en smartphone, og kan derfor ikke tjekke e-mail på sin telefon).

Denne e-mail var ifølge klager i øvrigt sendt til klagers mands e-mailadresse og ikke til klagers e-mailadresse, hvorfra underretningen om den sene ankomst var sendt.

Indklagede trak efterfølgende kr. 1.045,- fra klagers konto under henvisning til, at klager ikke var kommet som aftalt (no show).

Klager og indklagede havde efterfølgende en e-mail korrespondance om sagen, hvor indklagede stod fast på, at klager havde fået bekræftelse på den sene ankomst, og at klagers udeblivelse fra bookingen hos indklagede måtte betragtes som et no show.

Klager indbragte herefter sagen for Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager var af den opfattelse, at klager havde forsøgt at give besked om sen ankomst, så godt klager kunne, men ingen svarede, og der var ikke telefonsvarer på. Derudover modtog klager en besked den 22. maj fra Expedia om, at indklagedes virksomhed ikke kunne indkvartere klager, og klager valgte derfor selv at booke overnatning på det af Expedia alternativt foreslåede overnatningssted.

Klager mente ikke, at klager kunne have handlet anderledes, og at det på denne baggrund var uberettiget, når indklagede havde trukket betaling fra klagers konto.

Klager modtog den 30. maj en e-mail fra indklagede, hvoraf det fremgik, at indklagede havde fået et svar fra Expedia, hvor Expedia angiveligt skulle have oplyst, at det var klager som har begået en fejl.

Klager kontaktede efterfølgende Expedia for at få en forklaring herpå, men efter en halv times ventetid på telefonen opgav klager. Klager stod uforstående overfor, at Expedia skulle være af den opfattelse, at klager havde begået fejl, idet Expedia den 22. maj (som nævnt ovenfor) sendte klager en e-mail om at indklagede ikke kunne indkvartere klager, hvorfor klager forventede, at den bookedede overnatning hos indklagede var annulleret, og klager forventede således ikke at høre mere fra indklagede.

Klager fandt således, at klager hele vejen igennem forløbet havde handlet korrekt.

Klager fremsatte krav om refundering af kr. 1.045,- fra indklagede.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede var af den opfattelse, at klager var udeblevet fra sin booking (no show), og at klager derfor skulle betale for overnatningens pris på kr. 1.045,-.

Indklagede svarede således på klagers e-mail, hvori klager meddelte sin sene ankomst, den 22. maj 2017, at dette var i orden. Indklagede var af den opfattelse, at det var klagers egen risiko, at klager ikke læste indklagedes e-mail om accept af sen ankomst.

Indklagede havde yderligere forelagt sagen for Expedia, og Expedia havde på en e-mail af 3. juli 2017 meddelt, at klager handlede for hurtigt, og i stedet burde have afventet et svar fra klager. Expedia anså således klagers udeblivelse fra bookingen hos indklagede som et no show.

Da klager selv foretog bookingen på et andet overnatningssted, i stedet for at gøre det igennem Expedia, kunne klager ikke slippe for at for bookingen hos indklagede

Indklagede fremsatte krav om, at klager skulle betale for no show kr. 1.045,-.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet havde lagt særlig vægt på den mail, som klager modtog fra Expedia den 22. maj 2017 kl. 12.39, hvoraf det fremgik, at indklagede havde informeret Expedia om, at indklagede ikke kunne indkvartere klager, og hvor Expedia foreslog et alternativt overnatningssted.

På denne baggrund måtte klager anses for at have været i god tro om, at bookingen hos indklagede var endegyldigt annulleret.

**Afgørelse af 22. august 2017**