

**Ankenævnets Journal nr.: 2015-0941 – klage over værelse.**

Klager bestilte et ophold hos indklagede i perioden 18. – 22. august 2015, gennem indklagedes bookingside. Indklagede er ikke identisk med hotellet. Klager betalte kr. 3.892,00, for opholdet.

Klager mødte op på hotellet og tjekkede ind, men besluttede sig for at forlade hotellet igen, da kvaliteten ikke svarede til det angivne på hjemmesiden. Værelset fremstod beskidt og svarede ikke til billederne på indklagedes bookingside. Klager følte sig desuden truet, da sikkerheden ikke var på det forventede niveau og nogle af de andre gæster så mistænkelige ud.

Indklagede trak efterfølgende det fulde beløb fra klagers kreditkort, da klager, ifølge indklagede, ikke var mødt op.

Klager har ikke oplyst på hvilke afbestillingsvilkår værelset blev booket, men en række søgninger på ophold hos indklagede via bookingsiden viser, at indklagede generelt alene sælger sine værelser under betingelsen "Ikke refunderbart".

Indklagede tilbød efterfølgende at tilbagebetale beløbet for en enkelt overnatning, idet det var lykkes hotellet at sælge værelset for denne ene nat.

Klager ønskede hele beløbet tilbagebetalt.

Trods gentagne henvendelser, er det ikke lykkes, at få et svar fra indklagede.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Indklagede har ikke besvaret Ankenævnets henvendelser, og Nævnet lægger derfor til grund, at de af klager bestilte overnatninger ikke var booket på særlige vilkår, f.eks. såkaldte "non refundable"-vilkår, dvs. således, at klager skulle betale hele opholdet og ikke – uanset klagers udeblivelse eller tidligere afrejse - kunne få nogen del af retur betalingen.

Da der ikke ses at være aftalt andet mellem parterne, finder Nævnet, at kutymen indenfor branchen må finde anvendelse. Kutymen er, at gæsten ved "no show" eller sen afbestilling skal betale for den første af flere bestilte overnatninger. Da klager i den foreliggende situation forlod indklagede uden at overnatte kan denne situation sidestilles med "no show". Klager har på denne baggrund krav i henhold til branchekutymen på at få refunderet betalingen for 3 af de i alt 4 bestilte overnatninger, svarende til kr. 2.919,-.

**Afgørelse af 18. februar 2016**