

**Ankenævnets j.nr.: 2014-0826 - Klage vedr. afbestilling af hotelovernatninger**

Via e-mail bestilte klager, den 25. marts 2014, 3 overnatninger hos indklagede i dagene den 3. juli 2014 til den 6. juli 2014. Prisen for overnatningerne var kr. 1.625,- pr. nat, i alt kr. 4.875,-.

Klager modtog samme dag en skriftlig bekræftelse på bestillingen.

Den 20. maj 2014 henvendte klager sig på ny til indklagede, idet klager ønskede at reducere sit ophold hos klager til kun én overnatning.

Klager fik her oplyst af indklagede, at i den pågældende weekend var der fra indklagedes side et krav om, at gæster på indklagedes hotel, som minimum bestilte 2 sammenhængende overnatninger.

Baggrunden for dette krav var, at der den pågældende weekend/uge var en stor musikfestival i den by, hvor indklagedes hotel var beliggende, og for at undgå tomme værelser i de dage, hvor festivalen fandt sted, havde indklagede krav om, at der som minimum blev bestilt to overnatninger i denne periode.

Klager kunne derfor ikke, som ønsket, aflyse 2 overnatninger, men alene én overnatning. Klager fik en e-mail herom dateret den 20. maj 2014. Klager fik dog i denne e-mail tilbud om – vederlagsfrit – at aflyse *hele* opholdet hos indklagede. Det ønskede klager i imidlertid ikke, bl.a. fordi det muligvis ville være svært at finde overnatning på et andet hotel i den pågældende periode.

Klager ankom derfor hos indklagede den 5.7.2014 og overnattede og forlod indklagede den 6.7.2014. Klager betalte – som forlangt af indklagede – imidlertid for 2 overnatninger, i alt kr. 3.250.

Klager ønskede at få refunderet prisen for den ene af de to nætter, som klager betalte for.

Klager havde, som begrundelse herfor, anført, at han ikke i forbindelse med bestillingen af de oprindelige 3 overnatninger blev oplyst om, at indklagede i den pågældende periode havde et krav om bestilling af minimum 2 overnatninger, hvilket klager – i relation til evt. afbestilling – efter klagers opfattelse burde have været informeret om.

Klager havde anført, at han ikke havde kendskab til de af indklagede vedlagte betingelser i relation til "Ekstranet", "Booking.com", "Hotels.com" og "Touristonline".

Klager fremsatte krav om refusion af prisen for én overnatning á kr. 1.625,-.

Indklagede havde forklaret, at når indklagede modtog en bestilling, fremsendtes der til gæsten en skriftlig bekræftelse, hvoraf bl.a. annulleringsbetingelserne fremgik. Gæster kunne således vederlagsfrit annullere deres ophold indtil dagen før ankomst, kl. 18.00.

Klager henvendte sig til indklagede den 20. maj 2014 og ønskede at reducere sit ophold fra 3 til 1 overnatning. Indklagedes reception oplyste her til klager, at klager i denne weekend ikke kunne ændre sin reservation til det ønskede, idet indklagede denne weekend alene solgte ophold fra den 4.7 til den 6.7.2014. Klager blev i stedet tilbudt at annullere hele sit ophold.

Det er indklagedes opfattelse, at det stod indklagede frit for at fastsætte kriterierne for, hvordan indklagede ønskede at sælge den pågældende weekend. De anførte kriterier om min. 2 nætter var gældende for alle bestillinger den pågældende weekend.

Indklagede havde, som dokumentation for, at der var tale om en generel betingelse for reservation den pågældende weekend vedlagt udskrift fra indklagedes "Ekstranet" (de sider, som går til Booking.com og Hotels.com) samt fra bookingsiderne på "Touristonline".

Indklagede henviste til, at det heraf fremgik, at bestilling med ankomst den 3.7.2014 var min. 3 nætter og at bestilling ved ankomst den 4.7.2014 var min. 2 nætter, således at hele weekenden ville være booket.

Klager valgte ikke at tage imod tilbuddet om at annullere hele sin bestilling, og klagers værelse stod derfor parat allerede den 4.7.2014 klar i overensstemmelse med det bestilte.

På den baggrund fandt indklagede ikke, at klager er berettiget til tilbagebetaling af prisen for yderligere én overnatning.

Indklagede fandt ikke, at klager var berettiget til tilbagebetaling af prisen for yderligere én overnatning.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet kunne ikke give klager medhold.

Den 20. maj 2014 fik klager oplyst, at han alene havde mulighed for, at aflyse den ene af de tre bestilte nætter, da indklagede den pågældende weekend alene foretog bookinger, som vedrørte minimum 2 overnatninger. Klager fik ved denne lejlighed valget mellem at afbestille hele sin booking, eller at afbestille den ene af de tre nætter.

Ved at fastholde sin booking den 20.maj 2014 var det Ankenævnets opfattelse, at klager herved accepterede indklagedes betingelse om, at der den pågældende weekend som minimum skulle bookes to overnatninger hos indklagede, hvorved klager også accepterede, at det alene var muligt for klager at afbestille den ene af de i alt tre bestilte overnatninger.

Afgørelse af 23. oktober 2014