

Ankenævnets j.nr.: 2017-0582 - Klage over manglende afbestilling

Sagsfremstilling:

Via Booking.com bestilte klager den 25.7.2017 fire overnatninger hos indklagede i dobbeltværelse fra 30.7. til 3.8. Af ordrebekræftelsen fremgik det, at det var gratis at afbestille til og med den 27.7.2017

Herefter kostede det kr. 1.000,- frem til og med den 30.7.2017, hvorefter der var fuld betaling for værelserne, kr. 4.000,-. Den 26.7.2017 forsøgte klager at aflyse bestillingen via Booking.com. Klager forsøgte flere gange og ved hjælp af forskellige browsere i form af Safari- og Google Chrome. Ifølge klager kunne klage imidlertid ikke få adgang til at afbestille elektronisk på Booking.coms platform.

Klager sendte herefter – samme dag den 26.7.2017 - via en funktionalitet på Booking.coms hjemmeside en e-mail til indklagede, hvor klager skrev, at det ikke var muligt at afbooke via Booking.com, og klager bad indklagede om at foretage afbestillingen manuelt. Der kommer efterfølgende en e-mail på fransk fra Booking.com, der fortalte at reservationen var aktiv.

Da klager ikke modtog svar på henvendelsen, forsøgte klagers kone tre gange den 27.7.2017 at få fat i indklagede telefonisk. Den første gang lagde klagers kone besked med ønske om afbestilling. Den 27.7.2017 var den sidste dag, hvor det var muligt at afbestille uden gebyr.

Den 28.7. ringede klager igen til indklagede, som oplyste, at indklagede havde et tilsvarende problem med en anden kunde. Indklagede ville derfor kontakte Booking.com og vende tilbage til klager med et svar. Indklagede ringede tilbage, men klager nåede ikke at tage telefonen. Indklagede lagde ikke en besked, hvorefter klager ringede tilbage 4 gange dog uden at træffe indklagede, hvorfor klager lagde en besked.

Den 29.7.2017 fik klager besked fra indklagede om, at klager selv skulle afbooke, og at indklagede ikke kunne gøre det, samt at indklagede allerede havde forklaret klager hvorfor.

Klager anførte, at dette ikke var korrekt, og det var klagers antagelse, at indklagede forvekslede klager med en anden kunde. Klager anførte videre, at Booking.com, overfor klager, havde anført, at indklagede faktisk godt selv kunne foretage en afbestilling. Klager henviste som dokumentation herfor til e-mail af den 1. aug. 2017 fra Booking.com.

Klager forsøgte igen at ringe. Da klager ikke kom igennem, ringede klager til Booking.com, hvor klager bad Booking.com om at aflyse klagers reservation.

På dette tidspunkt var afbestillingsgebyret på 1.000 kr. og Booking.com forsøgte at få fat i indklagede for at høre, om indklagede var villig til at give afkald på gebyret.

Det lykkedes ikke for Booking.com at få fat på indklagede, hvorefter Booking.com oplyste klager om at Booking.com ville forsøge igen senere og give klager besked. Klager fik yderligere oplyst, at klager IKKE skulle forsøge at trykke på afbestillingsknappen.

Klager skrev efterfølgende en status til indklagede.

Den 30.7. sendte indklagede igen besked om, at hun ikke kunne afbooke klagers reservation.

Den 1.8.2017 hævede indklagede kr. 4.000,- fra klagers konto som betaling for den reservation, som klager siden den 26.7.2017 havde forsøgt at aflyse.

Klager kontaktede herefter Booking.com og refererede hændelsesforløbet. Booking.com kontaktede indklagede, mens klager ventede, hvorefter Booking.com meddelte klager, at indklagede ikke var villig til at refundere betale afbestillingsgebyret.

Ifølge klager oplyste Booking.com også i denne forbindelse klager om, at indklagede selv kunne have afbooket reservationen. Booking.com oplyste ifølge klager yderligere klager om, at indklagede havde oplyst dem om, at afbestillingsgebyret i øvrigt havde været det samme, hvis indklagede havde svaret Booking.com hun havde svaret dem den 29.7. Dette er ifølge klager ikke korrekt idet det fremgik af ordrebekræftelsen, at gebyret kun ville have været 1.000 kr. ved afbestilling den 29.7.2017.

Telefonforbindelsen med Booking.com røg, inden klager nåede at få talt færdig med Booking.com, og klager besluttede derfor at tage hen til indklagede i stedet for at hænge i en telefonkø igen.

Klager fik, ifølge det af klager oplyste, en meget kølig velkomst, hvor indklagede undrede sig over, hvad klager lavede hos indklagede, og indklagede afslog at refundere de trukne kr. 4.000,-. Indklagede oplyste ifølge klager, at indklagede havde højsæson og travlt, og at indklagede ikke kunne bruge mere tid på klager.

Klagers bemærkninger:

Sammenfattende mente klager, at klager som kunde, havde gjort alt, hvad klager kunne for at afbestille reservationen i rette tid, og at klager derfor ikke kunne stilles til ansvar for at reservationen fortsat stod i indklagedes bookingsystem. Det var klagers opfattelse, at klager brugte en urimelig stor del af klagers ferie på at forsøge at afbooke, samt efterfølgende forsøge at få klagers penge retur.

For så vidt angår indklagede bemærkninger om, at klager skulle afbestille via Booking.com afbestillingslink, så stod der i reservationsbekræftelsen: "Har du brug for hjælp med din reservation? - Kontakt overnattingsstedet Telefon: +4523809559", hvilket klager gjorde, efter at have forsøgt at afbooke via Booking.com og efter at have sendt en e-mail til indklagede den 26.7.

Klager var ikke i tvivl om at Booking.com virker fint i al almindelighed – klager havde således selv benyttet dem flere gange - men klager fastholdt, at der ikke skete noget, de mange gange klager forsøgte at klikke på afbestillingsknappen for at afbestille reservationen. Klager prøvede endda i flere forskellige browsere.

For så vidt angik indklagedes forundring over, at klager blev ved med at ringe til indklagede, så skyldtes det alene, at klager havde et problem, og søgte hjælp til at løse det. Klager modtog først svar fra indklagede den 29.7.17, hvor det allerede kostede 1.000 kr. at afbestille.

Klager anførte yderligere, at det ikke var korrekt, når indklagede anførte, at klager ikke besvarede indklagedes skriftlige henvendelser.

Klager havde ikke optaget telefonsamtalerne med indklagede, men under samtalen den 28.7.17 svarede indklagede, at indklagede ville kontakte Booking.com, fordi en anden kunde havde et tilsvarende problem, og at indklagede ville vende tilbage med et svar. Derfor ventede klager til dagen efter med at foretage sig yderligere.

Klagers krav:

Klager ønskede kr. 4.000,- tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Klager oplyste, at klager var lidt forvirret omkring bookingen i telefonen, men det var højsæson og klager sad ikke lige ved computeren.

Derfor bad indklagede om at få ændringer på mail, eller via Booking.com sms service, så indklagede ikke glemte det, da indklagede har mange andre funktioner i huset og travlt i disse uger. Indklagede modtog dog først noget på skrift den 29.7.2017, selvom der var samtaler før.

Indklagede bad klager om at afbestille i henhold til instruktion på den bekræftelse, som klager havde fået. Hvis ikke det kunne lade sig gøre, oplyste indklagede klager om, at klager skulle ringe til Booking.com J

Klager ringede flere gange, og indklagede forklarede kort, at klager selv skulle afbestille eller skrive i stedet for at diskutere det over mobilen, og at der på Booking.coms hjemmeside var en funktion: "Afbestil", hvor man skal trykke på online booking.

Ifølge indklagede ringede indklagede også tilbage flere gange til klager, men klager skulle selv afbestille, og det skete desværre ikke.

Klager anførte, at indklagede oplyste overfor klager, at indklagede ville ringe til Booking. pva. klager. Dette var ifølge indklagede ikke korrekt. Indklagede oplyste overfor klager, at klager selv kunne ringe til Booking.com, hvis det ikke lykkedes klager at afbestille online.

Indklagede oplyste, at det ikke var muligt for indklagede at bede Booking.com om at afbestille en kundes booking, men kunden kunne afbestille, hvis de talte med Booking.com.

Indklagede oplyste, at indklagede aldrig før havde oplevet at kunder ikke kunne afbestille, men at der selvfølgelig havde været kunder, som havde ringet og sagt at det ikke var muligt, men efter vejledning i telefonen var det altid lykkedes at afbestille.

Det undrede indklagede, hvorfor klager blev ved med at ringe til hotellet, i stedet for at skrive mail eller afbestille eller ringe til Booking.com, som indklagede henviste klager til, da indklagede ikke kunne hjælpe med teknik på bookingen, hvis noget ikke fungerede.

Yderligere undrede det indklagede, at klager - efter flere henvendelser på e-mail fra indklagede, som ikke blev besvaret af klager - stadig ikke afbestilte rummet, således at indklagede fik mulighed for at leje rummet ud til andre interesserede.

Indklagede anførte yderligere, at hvis klager blot havde fået fat i Booking.com i tide, så var sagen aldrig kommet så langt.

Klager mødte, efter at beløbet var hævet fra klagers konto, op hos indklagede, hvor indklagede igen forklarede, at han skulle afbestille, så klager kunne sælge værelset, men dette skete heller ikke.

Det var indklagedes opfattelse, at indklagede havde handlet i god tro i forhold til de fastsatte regler omkring bookingen, og indklagede havde også brugt rigtig meget tid på denne sag.

Indklagede havde vedhæftet yderligere et par beskeder mere i sagen fra Booking.com sms service. Derudover havde indklagede vedhæftet et foto af en "Reservationsbekræftelse" fra Booking.com, hvor der også var link til afbestilling.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt, at den trukne betaling på kr. 4000,- skulle fastholdes.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet lagde, efter det fremkomne, til grund, at klager ikke var i stand til at afbestille det bestilte værelse via Booking.com's funktion hertil, og at klager herefter gjorde, hvad der var muligt for på anden vis at afbestille værelset. Ankenævnet lagde videre til grund, at indklagede havde den mulighed selv at afbestille værelset, da klager havde henvendt sig, jf. mailen af 1. aug. 2017 fra Booking.com til klager. Indklagede kunne og burde således have bistået klager med at afbestille værelset. På denne baggrund fandt Ankenævnet, at klager skulle have medhold.

Afgørelse af 5. december 2017