

Ankennævnets Journal nr.: 2019-0063 - Afbestilling af hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager bookede den 6. april 2018 2 overnatninger fra den 13. april 2018 til den 15. april 2018 hos indklagede til en pris pr. overnatning på kr. 1.400,-, i alt kr. 2.800,-.

Klager modtog samme dag en ordrebekræftelse, hvor der under overskriften "Afbestillingsbetingelser" stod følgende:

"Der henvises til vores handelsbetingelser, der vises på www.xxxxx.dk, og hvor det fremgår, at der opkræves fra 20 pct. i gebyr i tilfældet af aflysning".

I indklagedes handelsbetingelser, som fremlagt af indklagede, stod der om Afbestilling:

"Afbestilling skal ske skriftligt. Reduktion indtil 10 % meddelt indtil 24 timer før ankomst kan ske uden gebyr. Yderligere reduktion anses for delvis afbestilling. For ydelser og specielt indkøbte varer, der ikke kan afbestilles, betales fuld pris.

Ved afbestilling betales 20 % reservationsgebyr samt:

For lørdagsreservation afbestilt mellem 180 og 31 dage forud betales 20 % og afbestilt mellem 30 dage og 24 timer forud betales 50 % afbestillingsgebyr.

For afbestilling andre dage mellem 120 og 31 dage forud betales 20 % og mellem 30 dage og 24 timer forud betales 50% afbestillingsgebyr.

Ved manglende fremmøde eller afbestilling senere end 24 timer før ankomst betales fuld pris."

Når man gik ind på indklagedes hjemmeside, stod der under Afbestilling følgende:

"Alle ændringer af reservation skal ske skriftligt. Ved aflysning betales 20 % gebyr. Indtil 30 dage forud kan antallet frit ændres med indtil 50 % uden gebyr. Fra 30 til 3 dage før kan antallet frit ændres med 10 %. Ved større reduktion og ved afbestilling den 24., 25. og 31. december beregnes 50 % gebyr. Inden for 72 timer før ankomst og ved No Show betales fuld pris."

Dagen efter ændrede klager bookingen til en Suite, som kostede kr. 2.200,- pr. nat samt et lørdagstillæg på kr. 200,-, i alt kr. 4.600,-.

Klager modtog en ny – for så vidt angår afbestilling – enslydende ordrebekræftelse i forbindelse med ændringen.

Den 13. april 2018, kl. 14.34 afbestilte klager skriftligt bookingen og skrev, at klager ville foretage en ny senere reservation.

Indklagede svarede pr. e-mail tilbage, at: "Hvis der skal afbestilles skal der betales for første nat. Ellers skal jeg ændre reservationen til en anden dag?".

Klager svarede ikke på spørgsmålet om ændring af reservation, som indklagede stillede i e-mailen.

Den 15. april 2018 sendte indklagede en faktura til klager med krav om betaling af et NO SHOW-gebyr på kr. 2.200,-.

Da klager ikke betalte denne faktura rykkede indklagede flere gange for betaling heraf og indgav efterfølgende stævning med påstand om betaling af kr. 2.200,-. Indklagede havde efterfølgende (i sin replik) ændret påstanden til betaling af i alt kr. 3.400,- med tillæg af renter og rykkergebyrer.

De 3.400 kr. var fremkommet ved, at indklagede anførte, at klager i henhold til ovenfor citerede afbestillingsbetingelser for afbestillingen af den 1. overnatning den 13.4.2018-14.4.2018 skulle betale fuld pris (kr. 2.200,-), da der skete afbestilling på dagen. For den 2. overnatning, den 14.4.2018-15.4.2018 skulle klager betale 50 pct. af prisen (0,5 x kr. 2.400,-), i alt kr. 3.400.

Under retssagen havde klager nedlagt påstand om, at der ikke skulle betales mere end kr. 920,- i afbestillingsgebyr, idet klager havde henvist til, at det af ordrebekræftelserne fremgik, at der skulle betales 20 pct. i gebyr i tilfælde af aflysning. De 20 pct. fremkom ved 0,2 x kr. 4.600,- = kr. 920,-.

Som resultat af retsmødet blev sagen henvist til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager anførte, at det var uberettiget, når indklagede krævede et afbestillingsgebyr på kr. 2.200 (efterfølgende ændret til kr. 3.400,-)

Klager anførte, at det krævede beløb (kr. 2.200,-) svarede til ca. 48% af det samlede ordrebælb, hvilket ikke var i overensstemmelse med ordrebekræftelsen.

Klager anførte yderligere, at klager kiggede på indklagedes hjemmeside, og klager konstaterede, at de af indklagede anførte gældende forretningsbetingelser var gældende fra 1. juli 2018, og de var således nyere end dem, der gjaldt på tidspunktet for booking og afbestilling i denne sag. De gamle forretningsbetingelser findes ikke mere på hjemmesiden.

Klager gjorde gældende, at sagsøgeren havde fortabt retten til at kræve noget beløb (no-show-gebyr, rykkergebyr og renter), fordi reaktionen på klagers afbestilling var ukontraktmæssig.

Klager blev, ifølge klager, så utryk ved indklagede, at klager ikke turde foretage endnu en bestilling.

Klager anførte, at hvis indklagede fastholdt påstanden om betaling af afbestillingsgebyret, så kunne indklagede ikke være berettiget til mere end 20 pct. af kr. 4.600,- = kr. 920,- svarende til oplysningerne i ordrebekræftelsen.

Det var klagers opfattelse, at, at indklagede ikke var berettiget til rykkergebyr for en rykker for en uberettiget faktura.

Klager henviste i øvrigt til svaret på afbestillingen fra indklagede (mail dateret 13. april kl. 14:51), hvor der stod, at der alene skulle betales for første nat. Dette var, under sagens forløb, blevet til fuld betaling.

Klager var endelig af den holdning, at det var forbrugerforvirrende at skrive, at der opkrævedes fra 20 pct., og så forsøgte at opkræve 100%.

Klagers krav:

Klager skulle ikke betale afbestillingsgebyret, subsidiært et minde afbestillingsgebyr på kr. 920,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at det, af den til klager fremsendte ordrebekræftelse, fremgik, at der i tilfælde af afbestilling skulle betales afbestillingsgebyr *fra* 20 pct., og at der i øvrigt i ordrebekræftelsen henvises til indklagedes handelsbetingelser, der fandtes på indklagedes hjemmeside.

Indklagede anførte, at handelsbetingelserne var de samme, som var gældende og tilgængelige, på tidspunktet for klagers reservation. Indklagede havde haft de samme handelsbetingelser vedrørende afbestilling siden 2012. Indklagede opfordrede til, at klager, hvis klager mente, at disse handelsbetingelser var blevet lavet om i perioden fra booking d. 7 april 2018 til dags dato, dokumenterede denne påstand.

Af indklagedes handelsbetingelser, stod følgende under afbestilling: "*Ved afbud på dagen eller manglende fremmøde betales fuld pris.*" Klager havde ved sin reservation både d. 6 april, og ved klagers ombooking d. 7 april accepteret indklagedes handelsbetingelser.

Indklagede henviser til, at klager afbestilte sin reservation pr. mail d. 13. april kl. 14:34. Klager afbestilte 26 minutter før start på tjek ind. Indklagede bemærkede, at klager, ved at have accepteret indklagedes handelsbetingelser, havde accepteret at betale afbestillingsgebyr á 100%, ved afbestilling på dagen.

Klager fandt, at det måtte lægges til grund, at det blev aftalt, at der skulle betales afbestillingsgebyr efter hotellets handelsbetingelser, der, ifølge indklagede, ikke på dette punkt afveg fra branchens kutyme, som omtalt af organisationen HORESTA og indarbejdet i årelang retspraksis.

Indklagede fandt, at indklagedes afbestillingsbetingelser var let forståelige, almindeligt anvendte og indarbejdet i gennem årelang retspraksis.

Den svarmail, som klager henviser til, var svar på, at klager anførte, at klager ønskede at flytte datoen, og derved kompensere med omsætning på det senere tidspunkt. Mailen udtrykte et tilbud om nedsat gebyr herved.

Klager havde ikke genbestilt værelset, hvorfor dette tilbud ikke længere gjaldt. En forudsætning for at opnå det lavere gebyr var, at klager straks indbetalte beløbet. Da dette ikke skete, og da indklagede var nødt til at udtage stævning, bortfaldt tilbuddet og kunne ikke længere påberåbes.

Indklagede havde overfor retten krævet 3.400 kr. i erstatning, hvilket var væsentligt mindre, end han var berettiget til at modtage og kun delvist dækker tabet ved klagers misligholdelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Efter en samlet vurdering af indklagedes handelsbetingelser, som der var henvist til i den ordrebekræftelse, som klager modtog, fandt Ankenævnet, at disse betingelser havde en sådan klarhed, at det måtte lægges til grund ved klagers afbestilling.

Det fremgik af handelsbetingelserne, at: "Ved manglende fremmøde eller afbestilling senere end 24 timer før ankomst betales fuld pris", og "For afbestilling ... mellem 30 dage og 24 timer forud betales 50% i afbestillingsgebyr".

Da klager afbestilte samme dag, som opholdet skulle være påbegyndt, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kunne føre til et andet resultat, fik klager ikke medhold.

Afgørelse af 12. september 2019