

Ankenævnets journal nr.: 2021-0218 – Annullation af bordreservation i forbindelse med ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via bookingportalen Agoda, som ejes og drives af bookingportalen Booking.com, booket et værelse på indklagedes hotel til overnatning mellem den 13. og den 14. februar 2021. Prisen herfor var 1.246,50 kr. Klager havde samtidigt booket et bord via portalen Dinnerbooking til spising i indklagedes restaurant.

Ifølge klager modtog klager, før det planlagte ophold, et telefonopkald fra indklagede samt en e-mail om, at klagers ophold var aflyst.

Klager mener, at indklagedes annullation vedrørte hele klagers ophold, mens indklagede har anført, at annulleringen alene vedrørte klagers bordreservation, jf. parternes bemærkninger nedenfor.

Klager har bedt om at få betalingen tilbage, idet klager forstod annulleringen således, at hele opholdet blev annulleret af indklagede.

Indklagede har anført, at det kun var selve bordreservationen, som blev annulleret og ikke selve opholdet, idet indklagedes hotel havde åbent på det pågældende tidspunkt, men dog var underlagt corona-restriktioner, som betød, at bl.a. restaurant og spa-faciliteter var lukkede.

På den baggrund, og under henvisning til, at betaling er sket til bookingportalen Agoda (som ejes og drives af bookingportalen Booking.com), har indklagede afvist at tilbagebetale de af klager indbetalte 1.246,50 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har oplyst, at han kontaktede indklagede den 8. marts 2021 og bad om at få det indbetalte beløb returneret. Her fik klager oplyst, at klager var udeblevet fra opholdet, og at hotellet havde åbent på tidspunktet, hvor klager skulle være kommet. Klager har anført, at indklagede ikke havde åbent i samme omfang, som beskrevet i annoncen (det fremgår ikke hvilken annonce, der er tale om), da indklagedes spa-faciliteter, restaurant og kasino ikke var åbent.

Indklagede tilbød herefter klager et tilsvarende ophold med en rabat på 200 kr. samt nogle langt dyrere ophold, hvor klager kunne spare op til 1.000 kr.

Klager er ikke tilfreds med dette og ønsker sin betaling refunderet, idet klager ikke finder, at indklagede under den telefonsamtale, der fandt sted i tilstrækkeligt omfang gjorde klager opmærksom på, at annulleringen alene drejede sig om klagers bordreservation. Den mail, som klager modtog efter samtalen, havde således overskriften "Din booking er blevet annulleret", hvilket klager forstod som, at hele opholdet var annulleret. Klager finder det videre kritisabelt, at indklagede ikke kontaktede klager på dagen for dennes planlagte ankomst og spurgte, hvor klager blev af.

Klager finder ikke, at det er korrekt, som oplyst af indklagede, at der blev forsøgt mægling mellem klager og Booking.com.

Klager finder, at klager havde købt et ophold hos indklagede, da Booking.com, som ikke i sig selv sælger ydelser, men alene videreformidler kontakter mellem en sælger og en potentiel køber.

Klager finder ikke, at indklagedes fremstilling af sagen er korrekt.

Det er korrekt, at klager blev ringet op af en ansat hos indklagede, og fik oplyst, at klagers ophold – ifølge klager hele klagers ophold – var annulleret pga. de gældende corona-restriktioner.

Klager modtog efterfølgende en mail med annulleringen, som klager ikke nærlæste, da klager havde talt med en person fra indklagede, og da overskriften på mailen understøttede den besked, som klager netop havde fået telefonisk.

Al den modtagne korrespondance fra både indklagede og diverse samarbejdspartnere havde indklagede som afsender, hvorfor klager heller ikke på noget tidspunkt fik indtryk af, at klager handlede med andre end indklagede, hvilket klager fik bekræftet i forbindelse med, at indklagede ringede og annullerede reservationen.

At der skulle have fundet en samtale sted vedr. værelsesreservationen er, efter klagers opfattelse, ikke korrekt.

Klager har talt med klagers teleudbyder, som har oplyst klager om, at samtalen ikke var på mere end små 30 sek., hvorfor det ifølge klager ikke var fysisk muligt, at give så mange informationer, som det er påstået i indklagedes bemærkninger.

At indklagede skulle have sendt klager en række "særligt gode tilbud" som compensation for det manglende ophold – som klager har betalt for – med skrivelse om, at "komme igen", er ifølge klager ikke korrekt. Klager har aldrig været på hotellet.

Klager ønsker ikke at benytte sig af et af indklagedes mange mersalgstilbud, da klager ikke finder, at klager skal betale for endnu et ophold. Klager er således af den klare overbevisning, at klager allerede har betalt for et ophold, som klager ikke har fået.

Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte beløb på 1.246,50 kr. tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede har forsøgt at mægle mellem klager og Agoda/Booking.com.

Indklagede har videre anført, at klager ikke har reserveret og ej heller betalt til indklagede. Klager anvendte bookingportalen Agoda, som ejes og drives af Booking.com.

Klager har således ikke booket på indklagedes egen hjemmeside, og bookede således ikke i henhold til indklagedes afbestillingsregler, men i henhold til de regler, som fremgår af den hjemmeside klager anvendte. Klager betalte også direkte til denne bookingportal, og det er således ikke indklagede, som har trukket betalingen på klagers kort/konto.

Klager modtog også sin bekræftelse fra Booking.com, og af denne fremgår det, at annullering/ændring skal foregå direkte via Booking.com og ikke direkte til indklagede.

Klager anvendte endvidere, til booking af bord i indklagedes restaurant, bookingportalen Dinnerbooking. Denne reservation har intet med overnatningen at gøre. Alle gæster, der ønsker at spise i en af indklagedes restauranter, kan her lave en bordreservation, uafhængig af, om gæsten ønsker at bo hos indklagede eller ikke. Indklagede kan ikke via Dinnerbooking se, om en gæst også har reserveret et værelse hos indklagede.

Da indklagede i januar 2021 fik besked på, at indklagede ikke - som forventet - fik lov til at åbne indklagedes restauranter igen, før tidligst efter Påske, loggede indklagedes sig derfor ind på Dinnerbooking via indklagedes adgang til Dinnerbooking, for at kontakte alle de gæster, som havde reserveret bord.

Indklagede ringede fredag d. 29. januar 2021, kl. 10.31 til klager og informerede denne om, at indklagede desværre var nødt til at annullere klagers bordreservation, da restauranten ikke havde fået lov til at åbne. Indklagede oplyste klager om, at klager ville modtage en mailbekræftelse på, at klagers bord kl. 18:45 i restauranten var annulleret.

Indklagede annullerede alene bordreservations, da indklagede havde valgt at holde åbent for hotellet og tilbyde indklagedes gæster, at de kunne få roomservice.

Klager fortalte under samtalen, at klager også havde foretaget en værelsesreservation. Indklagede tjekkede i indklagedes system og kunne her se, at reservationen var lavet via Booking.com, og indklagede oplyste derfor klager om, at klager kunne besøge indklagede alligevel, hvis han ønskede det, da indklagede havde åbent, sådan som indklagede havde haft under hele corona-perioden, samt at der var mulighed for at få roomservice og take away til værelset.

Indklagede oplyste videre, at da klager havde reserveret og betalt via en bookingportal, havde indklagede ikke mulighed for at annullere klagers hotelophold og for at give klagers betaling retur. Indklagede oplyste, at hvis klager ikke ønskede at besøge indklagede alligevel, skulle klager kontakte Booking.com for at få oplyst afbestillingsregler, og aftale med Booking.com, hvorvidt der kunne ske afbestilling.

Indklagede har anført, at når en gæst foretager en reservation via en bookingportal, vil det altid være bookingportalens afbestillingsregler der gælder, hvilket gæsten også skriver under på.

Ifølge indklagede skulle klager afbestille opholdet hos Booking.com senest d. 11. februar 2021, for at få sin betaling retur.

Indklagede lavede et internt notat i reservationen fra Booking.com om, at klager var informeret om, at restauranten var lukket og, at klager var informeret om, at klager selv skulle sørge for, at annullere sit hotelværelse, hvis klager ikke ønskede at benytte det.

Indklagede har oplyst, at det ikke er indklagedes hotel, der har modtaget betalingen fra klager. Indklagede har derfor heller ikke kunnet refundere det indbetalte beløb.

Indklagede har dog modtaget delvis betaling fra Booking.com, fratrukket Booking.coms kommission, sådan som indklagede altid gør i de tilfælde, hvor gæster udebliver (no show) fra deres reservation.

Indklagede finder derfor, at det er Booking.com, som klager skulle have rettet henvendelse til omkring evt. refundering. Indklagede har oplyst, at indklagede har tilbudt klager et ophold til en helt særlig pris, dog under forudsætning af, at klager booker direkte hos indklagede. Indklagede har tilbudt, at den kommission, som indklagede normalt ville skulle betale til Booking.com kunne fratrækkes i prisen, hvis klager skulle ønske at besøge indklagede igen.

For så vidt angår klagers bemærkninger, hvori det bestrides, at der under den stedfundne telefonsamtale alene var tale om en annullering af bordreservationen, fastholder indklagede, at samtalen alene vedrørte annullering af bordreservationen.

Indklagede har gjort opmærksom på, at indklagede ikke kan annullere en booking, der er foretaget hos Booking.com, og indklagede er således sikker på, at indklagede aldrig ville oplyse en gæst om, at hele opholdet var annulleret.

Indklagede har anført, at indklagede altid overfor gæster oplyser, at gæsten selv skal kontakte Booking.com, da det er Booking.com, som har betalingen, og derfor også kunne er Booking.com, som kan tilbagebetale beløbet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager indgik aftalen om overnatning hos indklagede med bookingportalen Agoda, og klager indgik aftalen om bordbestilling i indklagedes restaurant med bookingportalen Dinnerbooking.

Af den SMS, som klager modtog vedrørende aflysningen, fremgik det, at klagers reservation kl. 18.45 var aflyst. Ankenævnet finder, at henvisningen til, at aflysningen vedrørte en booking kl. 18.45 tydeligt indikerede, at der var tale om aflysning af klagers bord-booking, da bord-bookinger, modsat værelsesbookinger, netop laves til et bestemt tidspunkt.

At der alene var tale om aflysning af bordbookingen, understøttes også af den fremsendte kopi af indklagedes interne noter vedr. aflysningen.

Ankenævnet finder således, at klager ikke har godtgjort, at det var klagers værelsesreservation, som blev aflyst.

Afgørelse af 15. juni 2021