

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0380 – Manglende tilbagebetaling af aflyst hotelophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede telefonisk den 29. august 2020 hos indklagede 2 dobbeltværelser til et ophold for 4 personer den 25. – 27. september 2020. Klager indbetalte i den forbindelse 1.990 kr. som depositum. Den samlede pris for de 2 værelser var 3.980 kr.

Værelserne blev booket i forbindelse med klagers og dennes selskabs deltagelse i en stor håndboldturnering i den by, hvor indklagedes hotel er beliggende.

Klager har oplyst, at klager i forbindelse med bookingen fik oplyst af indklagede, at værelserne kunne afbestilles og depositummet tilbagebetales, hvis håndboldturneringen blev aflyst.

Klager modtog aldrig en skriftlig bekræftelse på bookingen.

I slutningen af oktober 2020 kontaktede klager indklagede med henblik på at flytte bookingen til marts 2021, da håndboldturneringen var flyttet til dette tidspunkt. Ifølge klager bliver klager herefter trukket den resterende del af beløbet for bookingen, således at klager på dette tidspunkt har betalt i alt 3.990 kr. til indklagede.

I starten af november kontaktede klager på ny indklagede med ønske om at flytte bookingen, da håndboldturneringen var flyttet til juni 2021. Bookingen blev herefter flyttet til den 18.- 20. juni 2021.

Den 1. maj 2021 kontaktede klager igen indklagede med ønske om at flytte bookingen til den 14.- 16. maj 2021, da klager regnede med, at håndboldturneringen nu ville blive flyttet til dette tidspunkt.

Klager fik her oplyst, at det ikke kunne lade sig gøre at flytte bookingen yderligere.

Klager har oplyst, at klager accepterede dette, mens indklagede har oplyst, at klager på dette tidspunkt bad om at få de indbetalte beløb refunderet.

Ifølge indklagede oplyste indklagede klager om at opholdet (den 18.-20. juni 2021) ikke kunne flyttes yderligere og at der ikke kunne ske tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Der er således uenighed mellem parterne om, hvorvidt klager ønskede at benytte opholdet den 18.- 20. juni 2021 (hvilket ifølge klager var tilfældet), eller om klager (som anført af indklagede) ikke ønskede at benytte bookingen og ønskede pengene refunderet.

Indklagede slettede bookingen i indklagedes system, hvorefter en anden gæst bookede i alt fald det ene af de 2 bookede værelser for 1 overnatning i perioden 18.- 19. juni 2021.

Parterne havde herefter en dialog omkring bookingen, hvor indklagede tilbød, at klager kunne få det ene af de 2 dobbeltværelser, som fortsat var ledigt, natten mellem den 18. og den 19. juni 2021 og 2 enkeltværelser natten mellem den 19. og den 20. juni 2021.

Dette ønskede klager ikke. Klager har som begrundelse for afvisningen anført, at det kan 4 personer, som bookingen oprindeligt var foretaget til, ikke bruge til noget, hvorfor klager ønsker det indbetalte beløb på 3.980 kr. refunderet.

Da parterne ikke kunne finde en løsning, indgav klager herefter en klage til Ankenævnet.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager er af den opfattelse, at det er indklagede som har annulleret klagers ophold den 18. – 20. juni 2021 ved at slette det, og at klager derfor har krav på at få tilbagebetalt det indbetalte beløb på 3.990 kr.

Klager er således ikke enig i – som anført af indklagede – at klager har givet udtryk for, at klager ikke ønskede at benytte opholdet den 18. - 20. juni 2021. Klager modtog heller aldrig en skriftlig annullering/aflysning af opholdet fra indklagede.

Klager har yderligere anført, at klager aldrig modtog en skriftlig bekræftelse på bookingen selvom klager, ifølge klager, bad herom. Ifølge klager blev klager heller ikke på forhånd oplyst om, at restbeløbet ville blive trukket, da klager første gang ændrede bookingen.

### **Klagers krav:**

Klager ønsker det indbetalte beløb på 3.980 kr. tilbagebetalt.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at klager bestilte 2 dobbeltværelser til en pris på 3.980 kr., og, at der ifølge aftale blev trukket 50% af bookingen ved bestilling. Klager blev oplyst om, at indklagede ikke har en politik for refundering af værelser, men at klager kunne flytte opholdet 1 gang.

Klager ringede herefter den 28. oktober 2020 og ønskede at flytte opholdet til den 19. - 21. marts 2021, og det blev her, ifølge indklagede, aftalt, at restbeløbet skulle betales.

Den 11. november 2020 ringede klager igen og ville flytte opholdet endnu engang. Den nøjagtige dato kendte klager ikke, men da klager og dennes veninde skulle til håndboldturneringen "Final 4 juni", så blev det aftalt, at indklagede skulle foretage en booking så snart datoen for turneringen var kendt.

Bookingen blev herefter flyttet til den 18. – 20. juni 2021, da "Final 4" skulle spilles der.

Klager sendte herefter en mail den 1. maj 2021 om, at klager nu ønskede at flytte opholdet endnu en gang til den 14. - 16. maj 2021, da turneringen muligvis i stedet skulle spilles på dette tidspunkt.

Her oplyste indklagede, at dette ikke var muligt pga. manglende kapacitet, og da parterne havde flyttet bookingen til den aftalte weekend i juni.

Ifølge indklagede ønskede klager herefter at få pengene retur, da det ikke var sikkert, at klager fik brug for opholdet i juni.

Indklagede oplyste klager om, at et booket ophold ikke refunderes, men at det kan flyttes 1 gang som aftalt. Indklagede har anført, at klager har fået flyttet sit ophold af flere gange, og at klager også er oplyst om, at de gerne må sælge deres ophold til anden side. Ifølge indklagede er klager aldrig blevet lovet pengene retur eller, at dette ville være en mulighed.

Indklagede slettede herefter bookingen og frigav datoerne i bookingsystemet. Der gik ikke længe, inden det ene af værelserne blev booket af anden gæst for 1 nat.

Klager ringede herefter igen til indklagede, hvor indklagede oplyste klager om, at indklagede kunne tilbyde klager, at klager kunne få et dobbeltværelse den ene nat, som var ledig, samt 2 enkeltværelser den anden nat, hvis klager ønskede dette. Dette ønskede klager ikke. Indklagede finder, at indklagede har strakt sig langt i denne situation.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder, at klager ikke har krav på at få tilbagebetalt det indbetalte beløb.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet lægger efter det oplyste til grund, at klager ønskede at flytte reservationen fra den 18. – 20. juni 2021 til den 14. – 16. maj 2021, men at indklagede oplyste, at dette ikke kunne lade sig gøre.

Ankenævnet finder, at det er indklagede, som har bevisbyrden for, at klager afbestilte værelserne, som var booket til den 18. - 20. juni 2021. Nævnet finder, at indklagede – mod klagers benægtelse – ikke har løftet bevisbyrden herfor. Nævnet finder på denne baggrund, at klager har krav på at få det indbetalte beløb for værelserne på 3.980 kr. tilbagebetalt.

**Afgørelse af 12. oktober 2021**