

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0175 – Afbestilling – tilbagebetaling

Sagsfremstilling:

Klager havde booket en lejlighed hos indklagede i perioden 5. til 9. januar 2022, og betalte på bookingtidspunktet det fulde beløb på 16.000 kr.

Følgende fremgår af indklagedes hjemmeside om "Terms":

Terms

Grace Period

Reservation may be canceled without incurring any fees within 24 hours after booking confirmation.

Prepayment

Pre-payment for the entire stay will be charged anytime after booking confirmation.

Cancellation

Free cancellation before 14 days prior to arrival - You'll be charged 50% of the total price if you cancel your booking within 14 days prior to check-in.

No-show

If you don't show up you will be charged the total price.

Klager måtte på grund af en Coronainfektion aflyse opholdet, hvilket skete mere end to uger forud for det planlagte ophold. Klager modtog i den forbindelse en bekræftelse fra indklagede, med blandt andet det følgende indhold:

Apologies for the late reply, we have received a very high number of cancellations these days, but we confirm to have received your cancellation within your free cancellation period. However we will be delayed with refunds until beginning of January.

Thank you for understanding, and hoping you will revisit in the future.

På trods af et antal efterfølgende rykkerskrivelser fra klager til indklagede, er beløbet aldrig blevet refunderet til klager.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav anført, at kravet er støttet på indklagedes egne betingelser og tillige er anerkendt af indklagede.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke svaret i sagen.

Indklagedes krav:

Indklagede har ikke svaret i sagen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Indklagede har ikke svaret i sagen, og nævnet ligger derfor klagers sagsfremstilling til grund som ubestridt.

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at en reservation kan aflyses omkostningsfrit op til 14 dage forud for ankomst.

Klager aflyste opholdet tidligere end 14 dage forud for ankomst og er derfor berettiget til at annullere omkostningsfrit. Det fremgår af sagen, at indklagede også har anerkendt dette.

Klager har i sagen indbetalt det fulde beløb for opholdet med i alt 16.000 kr. Nævnet finder herefter, at indklagede skal betale dette beløb tilbage til klager.

Afgørelse af 23. august 2022