

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0196 – Afbestilling - Flytning af ophold grundet klagers sygdom (COVID-19)

Sagsfremstilling:

Den 24. januar 2022 bookede klager ved brug af værdibeviser fra Deal.dk et ophold hos indklagede 1 fra den 14. februar 2022 til den 16. februar 2022 og hos indklagede 2 fra den 16. februar 2022 til den 18. februar 2022. Begge indklagede (hoteller) drives under samme cvr.nr.

Klager betalte 1.199 kr. for opholdet hos indklagede 1 og 1.299 kr. for opholdet hos indklagede 2, i alt 2.498 kr. inkl. moms for begge ophold.

Efter det oplyste fremgik der ikke noget af værdibeviserne om vilkår i forbindelse med eventuel aflysning med videre.

Om morgenen den 12. februar 2022 blev klager testet positiv for Covid-19 ved en kviktest. Da klager samtidigt havde symptomer, rettede han henvendelse til indklagede 1 med henblik på flytning af opholdet, hvilket imidlertid ikke kunne lade sig gøre, så tæt på tidspunktet for afvikling af opholdet.

Efterfølgende rettede klager henvendelse til indklagede 2, hvor klager i første omgang efter aftale med en medarbejder hos indklagede 2 problemfrit kunne aftale flytning af arrangementet.

Klager bekræftede dette i en mail til indklagede 2 den 12. februar kl. 11.07.

Den 12. februar kl. 15.23 skrev indklagede 2 til klager, at der åbenbart er "en misforståelse med hensyn til eventuel flytning af jeres booking. Det er desværre ikke muligt at flytte den, når vi er så tæt på ankomst".

Klager blev efterfølgende opmærksom på, at der var sammenfald mellem indklagede 1 og 2, samt at det i øvrigt var den samme person, han begge gange var blevet afvist af.

Af en e-mailkorrespondance mellem parterne fremgår det, at indklagede anmodede om at få tilsendt betingelserne for afbestilling, og at indklagede ved e-mail af 13. februar 2022 henviste til indklagedes hjemmeside, hvoraf fremgår bl.a.:

"...

INFORMATION OM HOTELLET OG DIT OPHOLD

Velkommen på vores hoteller. Læs venligst nedenfor, hvor du finder alle relevante informationer om dit ophold. Har du spørgsmål i øvrigt, står vi klar til at hjælpe. Bemærk at du finder alle relevante priser og kan booke alle ophold via knappen ovenfor. Her vil fremgå både priser, eventuelle tillæg og indhold i opholdstypen.

FÆLLES FOR ALLE HOTELLERNE

Reservationer og ændringer

Regler for ændringer og afbestilling af arrangementer og ophold (herefter kaldet arrangement) med spisning og/eller overnatning:

Afbestilling af et arrangement 2 måneder før planlagt afvikling kan ske uden omkostninger.

Hel eller delvis afbestilling af et arrangement mindre 2 måneder før afvikling udløser gebyr på 100 % af den bekræftede pris.

Der kan dog aftales en senere frist for justering af antal gæster. Der kan som hovedregel maksimalt nedjusteres med 10% af det bestilte antal. En sådan aftale v fremgå af din bekræftelse.

Afbestillingsgebyret bortfalder i det omfang, den pågældende kapacitet sælges til anden side.

Et ophold med større grupper kan som udgangspunkt reduceres med max. 10% i antal indtil 14 dage før ankomst, medmindre andet aftales skriftligt.

Arrangementer omfatter alt andet end enkeltovernatninger med morgenmad. Arrangementer omfatter dermed pakkeophold med værelse og mad inkluderet, konferencer, fester, gruppeophold mv.

Ændringer og afbestilling af værelser uden inkluderet forplejning

Ved enkeltovernatning uden spisning (dvs eet værelse med kun morgenmad inkluderet) kan annullering ske indtil kl. 12 dagen før ankomst. Senere annullering eller no-show medfører debitering for det bestilte.

Ved annullering betales altid et gebyr på 100 kr.

Visse ophold skal betales ved bestilling og kan herefter ikke annulleres.

Det er ikke muligt at afkorte bestilte ophold efter ankomst.

Afbestillingssikring

Det er muligt at tilkøbe Afbestillingssikring på mange typer ophold. Det giver dig mulighed for uden omkostninger at ændre datoer for et ophold indtil 24 timer ankomst. Afbestillingssikring skal tegnes samtidig med bookingen, og kan maksimalt benyttes een gang pr. ophold.

...”

Af en e-mail senere samme dag fra klager til indklagede fremgår det:

”Der står intet i forhold til sygdom, som der ellers fremgår af danske hotellers generelle afbestillingsregler i forbindelse med død og sygdom.”

” Synes det er helt urimeligt, at man hætte sig til, hvorledes man kan få flyttet/ændret opholdet. Det fremgår på intet tidspunkt ved bookningen, at bookningen ikke kan ændres heller ved sygdom osv.”

Som svar herpå, har indklagede i en e-mail 13. juli 2022 oplyst, at de følger branchestandarder og Forbrugerstyrelsens vejledninger, og at der henvises hertil på indklagedes hjemmeside, hvor også de generelle betingelser fremgår.

Klager har som svar hertil, i e-mail ligeledes af 13. februar 2022, bemærket, at Forbrugerstyrelsens vejledning alene omhandler aflysninger foretaget af udbyderen, og at det ikke er relevant i forbindelse med akut sygdom.

Klager har sideløbende med parternes korrespondance rettet henvendelse til Deal.dk, og fremført en, i det væsentligste, enslydende argumentation. Deal.dk har afvist at foretage sig noget i sagen med henvisning til, at de alene er formidlere, og rette aftalepart er indklagede.

Klagers bemærkninger:

Klager bestrider, at Forbrugerstyrelsens vejledning, som omhandler aflysninger begrundet i et flyselskab eller hotels forhold, er relevant for denne sag, der handler om akut sygdom hos kunden.

Klager har yderligere henvist til, at det af ”Danske Hotellers” betingelser fremgår, at ved afbestilling begrundet med akut sygdom, tilbagebetales det fuldt beløb. Noget tilsvarende burde være gældende her.

Klager har yderligere anført, at der slet ikke er tale om aflysning, men derimod en mindre indgribende anmodning om flytning af en reservation, samt at indklagedes afbestillingsbetingelser ikke var tilstrækkeligt fremhævet på bestillingstidspunktet.

Klagers krav:

Indklagede skal anerkende, at klager er berettiget til at ombooke opholdet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har overfor Klagers krav anført, at Indklagedes almindelige forretningsbetingelser, som er angivet i både ordrebekræftelse og på hjemmesiden, er gældende. Det fremgår her, at hel eller delvis omkostningsfri aflysning ikke er muligt så tæt på ankomst, som tilfældet er i nærværende sag.

Indklagede har i forlængelse heraf anført, at klager i øvrigt allerede på afbestillingstidspunktet blev oplyst, at afbestilling ikke var muligt.

Endelig har klager anført, at klager havde haft mulighed for at købe en afbestillingsforsikring, og selv bærer ansvar for denne undladelse.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Nævnet bemærker indledningsvis, at "Danske Hoteller" er en privat virksomhed, som indklagede ikke er del af. Indklagede er derfor ikke bundet af Danske Hotellers "anvisninger i forhold til akut opstået sygdom og dødsfald i nærmeste familie", ligesom anvisningerne ikke kan antages at være udtryk for branchekutyme.

Vedrørende klagen over indklagede 1:

Klager ønskede – grundet sygdom – den 12. februar 2022 at flytte sit ophold hos indklagede 1, som var aftalt til 14. - 16. februar 2022

Nævnet lægger til grund, at det af indklagedes hjemmeside fremgår, at "hel eller delvis afbestilling af et arrangement mindre end 2 måneder før afvikling udløser gebyr på 100 % af den bekræftede pris".

Det fremgår således ikke af parternes aftale eller i øvrigt af branchekutyme, at klager havde en ret til at flytte sit ophold hos indklagede, og klager gives derfor ikke medhold i relation til indklagede 1.

Vedrørende klagen over indklagede 2:

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at en medarbejder hos indklagede 2 på klagers forespørgsel accepterede, at klager kunne flytte sin booking til et andet tidspunkt, og at parterne således indgik en aftale herom.

Nævnet finder, at indklagede ikke efterfølgende var berettiget til trække sin accept tilbage, og Nævnet finder således, at indklagede er bundet af den indgåede aftale.

Nævnet finder på den baggrund, at indklagede 2 er pligtig at betale klager 1.299 kr. svarende til opholdets pris.

Afgørelse af 23. august 2022