

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0900 – Afbestilling af ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde booket 5 overnatninger til en amerikansk bekendt hos indklagede, som driver et hotel. Bookingen var fra den 7. september til den 12. september 2022, og skete via indklagedes egen hjemmeside. Prisen for det bookedede ophold var på 5.260 kr.

Klager modtog en bookingbekræftelse (vedhæftet), hvor der under afbestillingspolitik blot står et kryds. Betalingen for opholdet blev trukket i forbindelse med bookingens gennemførelse.

Den 6. september 2022 kontaktede klagers bekendte fra USA klager og oplyste, at denne var syg og derfor ikke ville få brug for det bookedede værelse. Klager rettede herefter henvendelse til indklagede og ønskede at afbestille værelset, idet klager var af den opfattelse, at værelset kunne bestilles frem til dagen før ankomstdagen.

Klager har vedhæftet nogle screenshots (screenshot nr. 1, 2 og 3), som illustrerer dele af bookingprocessen. Disse screenshots vedrører ikke klagers konkrete booking fra september 2022, men er lavet i forbindelse med indgivelse af klagen, som er indsendt den 11. oktober 2022.

Klager har oplyst, at indklagede på tidspunktet for indgivelsen af klagen har fjernet deres hjemmeside, bortset fra selve muligheden for at booke et værelse.

Klager har om bookingprocessen oplyst, at det i forbindelse med bookingen bliver oplyst, at værelset kan afbestilles indtil dagen før ankomst, illustreret ved screenshot nr. 1, jf. at det af dette screenshot (som vedrører en forespørgsel på booking fra den 1. til den 6. nov. 2022) fremgår: "Gratis afbestilling frem til 31. Okt. Se betingelserne".

Det af klager vedhæftede screenshot 2 viser, hvad der står, hvis man klikker på "Se betingelserne". Klager har anført, at der af screenshot 2 ikke fremgår noget, da indklagede på det tidspunkt, hvor dette screenshot er fra, var i gang med at ændre på sin hjemmeside.

Det af klager vedlagte screenshot nr. 3 illustrerer ifølge klager, at indklagede på tidspunktet for indgivelse af klagen havde lukket sin hjemmeside ned.

Da klager foretog sin booking fremgik det af betingelserne, at man skulle sætte et kryds ud for "Fleksibel afbestilling" for at kunne afbestille bookingen igen. Men ifølge klager var der ikke mulighed for at sætte krydset rigtigt, og generelt var indklagedes bookingsystem ifølge klager meget forvirrende, og klager er derfor af den tro, at klager muligvis nok endte med at få bestilt værelset uden mulighed for afbestilling.

Da klager i første omgang rettede telefonisk henvendelse til indklagede blev klager ifølge klager oplyst om, at det ikke ville være et problem for klager at få betalingen tilbage, dvs. foretage en afbestilling. Der bestod dog på dette tidspunkt nogen tvivl om hvordan (via hotellets egen side eller en bookingplatform) klager havde foretaget bookingen. Efter flere telefonsamtaler, og da klager fik fundet bekræftelsen på bookingen, stod det klart, at klager havde foretaget bookingen via indklagedes egen hjemmeside.

Herefter blev klager afvist af indklagede med den begrundelse, at det ikke var muligt at foretage afbestilling pga. indklagedes afbestillingspolitik. Indklagede tilbød dog at kompensere klager for de sidste 2 ud af de i alt 4 bookedede overnatninger.

Klager rettede på ny – den 20. september 2022 - henvendelse til indklagede og anførte, at man under bookingprocessen bliver oplyst om, at der kan afbestilles frem til dagen før.

Klager vedhæftede til indklagede et screenshot fra indklagedes hjemmeside med eksempel på en forespørgsel om booking fra den 4. til den 7. oktober 2022, hvoraf det fremgår, at der kan ske afbestilling frem til den 3. oktober 2022. Klager fastholdt på den baggrund, at klager måtte have ret til at få refunderet alle 4 nætter fra den 7. til den 12. september, da det også i forbindelse med klagers booking af overnatningerne fra den 7. til den 12. september 2022 havde fremgået at der kunne afbestilles indtil dagen, dvs. den 6. september 2022.

Klager havde således afbestilt den 6. september 2022, dvs. mere end 24 timer før ankomst, hvilket var rettidigt.

Indklagede svarede ikke på dette og klager indgav herefter klager til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager må have krav på, at afbestille den foretagne booking, da klager har fulgt alle indklagedes regler, herunder foretaget afbestilling mere end et døgn før ankomsten. Dette uanset om klager uforvarende ikke har krydset rigtigt af under bookingprocessen.

Klagers krav:

Klager ønsker tilbagebetaling af det for bookingen betalte beløb på 5.260 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke besvaret Ankenævnets henvendelser.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Af de screenshots, som klager har vedhæftet, og som efter det af klager oplyste stammer fra bookingprocessen ved booking af værelser på indklagedes hotel, fremgår det, at der kan afbestilles vederlagsfrit frem til dagen før ankomst.

På den baggrund – samt henset til at indklagede ikke har besvaret nævnets henvendelser – lægger Ankenævnet til grund, at klager foretog bookingen i den begrundede tro, at der kunne afbestilles vederlagsfrit frem til dagen før ankomst.

Afgørelse af 20. april 2023