

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0930 – Afbestilling af ophold ifm. sygdom

Sagsfremstilling:

Den 17. juli 2022 bestilte klager et ophold for to personer på indklagedes Bed & Breakfast, som skulle afvikles fra 19. august 2022 til 21. august 2022. Opholdet kostede samlet 2.400,00 kr., som klager betalte forud via Mobilepay.

Klager modtog i den forbindelse en reservationsbekræftelse, og det fremgår blandt andet af denne:

Reservationen betragtes først som endeligt godkendt, når vi har registreret modtagelsen af det fulde beløb som andrager kr. 2.400,00
Dette bedes senest d. 27-07-2022 overført til vores bank Handelsbanken 6483 2048 082

I tilfælde af afbestilling kontakt da hotellet, for nærmere information.

Husk venligst at påføre referencenr.: 027316 på indbetalingen.

Værelset er til Jeres disposition fra kl. 16.00 på ankomstdagen.
Udcheckning skal ske senest kl. 11.00 på afrejsedagen.

Hotellet er røgfrit og overtrædelse af dette, vil medføre en bøde på kr. 1.500,-.

Skulle der forekomme spørgsmål eller ændringer til Jeres bookning, er I selvfølgelig meget velkomne til at kontakte os for yderligere.

Den 8. august 2022 kontaktede rettede klager henvendelse til indklagede med henblik på annullering af opholdet, på grund af sygdom. Klager blev ved den forbindelse anmodet om at dokumentere sygdommen med en lægeerklæring, hvilken anmodning klager ikke ønskede at efterkomme, af hensyn til de personfølsomme oplysninger, en sådan erklæring ville indeholde. Efter det oplyste ville indklagede vende tilbage med en anden løsning.

Klager hørte ikke yderligere fra indklagede, og rettede selv yderligere telefoniske henvendelser 12-13 august, hvor indklagede oplyste, at der var travlt, og de ville vende tilbage til klager.

Da klager stadig ikke havde hørt yderligere den 19. august 2022, på dagen hvor opholdet skulle starte, begav klager sig mod hotellet med henblik på at benytte opholdet. Undervejs på turen blev han kontaktet telefonisk af indklagede, som oplyste af annulleringen var accepteret, hvilket klager ikke længere var interesseret i, eftersom han nu var på vej for at indløse opholdet, hvilket imidlertid ikke længere var en mulighed, da værelset nu var afsat til anden side.

Parterne enedes herefter om at lade annulleringen stå, mod tilbagebetaling af 2.000 kr. til klager, som indklagede herefter forsøgte at overføre. Grundet tekniske problemer lykkedes det imidlertid ikke at overføre beløbet, hvorefter klager oplyste et alternativt nummer til overførslen samt anmodede om en kvittering til brug for sit forsikringselskab.

Senere samme aften sendte klager en e-mail til indklagede, som beskriver det ovenstående hændelsesforløb, og parternes aftale om tilbagebetaling af 2.000 kr. I mailen oplyste klager endvidere et kontonummer til brug for overførslen, samt at han forventede, at beløbet ville være refunderet senest den 26. august 2022.

Parterne havde efterfølgende en korrespondance via SMS, som er nævnet bekendt, men ikke omtales nærmere her. Det lykkedes ikke parterne herved at løse sagen, ligesom det oprindelige aftalte beløb på 2.000 kr. ikke efterfølgende er overført til klageren.

Indklagede har i sit svarskrift til nævnet den 11. november 2022 oplyst, at det er korrekt at klager, eller dennes kæreste den 17. juli 2022 bestilte et dobbeltværelse for perioden 19. til 21. august 2022, samt at klager den 8. august 2022 rettede henvendelse med henblik på at annullere opholdet.

Henset til, at annulleringen var begrundet med en sygdomsmeddelelse 11 dage forud for opholdet, tilbød indklagede at refundere 1.600 kr. og herefter straks annullere opholdet. Dette beløb var imidlertid ikke tilstrækkeligt for klager, og samtalen blev herefter tilspidset. Indklagede vurderede på den baggrund at der ikke ville være noget formål med yderligere direkte dialog, og henviste yderligere dialog til sin advokat.

Klager ringede tilbage senere samme dag, og foreslog at parterne løste sagen i mindelighed, hvilket indklagede var indforstået med. Indklagede tilbød på ny at overføre 1.600 kr. og forklarede ved samme lejlighed, at overførslen skulle ske fra indklagedes klientkonto ved sin advokat, og der derfor ville være en forsinkelse som følge af, at indklagede ikke selv kunne overføre pengene direkte uden advokatens medvirken.

På ny blev samtalen herefter tilspidset, hvorefter indklagede igen afbrød dialogen, med forventning om, på et senere tidspunkt at ville høre tilbage fra klager eller dennes advokat, hvilket imidlertid ikke skete.

Det er ikke korrekt, at indklagede ringede til klager den 19. august 2022. Det var derimod klager, der ringede til indklagede for at oplyse, at de nu var på vej, hvilket forundrede indklagede, der på baggrund af hændelsesforløbet opfattede annulleringen som endelig. Dette meddelte indklagede til klager, og afbrød herefter forbindelsen.

Det er ikke korrekt, som anført af klager, at indklagede havde tilbudt 2.000 kr. Indklagede havde ingen anledning til selv at hæve beløbet, og slet ikke på ankomstdagen.

Klagers bemærkninger:

Klager gør til støtte for sin påstand gældende, at der er indgået en aftale om tilbagebetaling af 2.000 kr.

Såfremt en sådan aftale ikke er indgået, medfører det at reservationen stod, og at indklagede derfor har misligholdt den oprindelige aftale, ved ikke at kunne levere den aftalte ydelse. Klager er derfor berettiget til kompensation svarende til det fulde betalte beløb.

Klager gør yderligere gældende, at når reservationen ikke kunne opretholdes, så skyldes det, at indklagede havde solgt værelset til anden side, og indklagede har dermed ikke haft noget tab. Tværtimod vil det føre til en berigelse for indklagede, såfremt beløbet ikke refunderes. Klager er derfor også af den årsag berettiget til tilbagebetaling af det fulde beløb.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af det fulde beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at der er tale om et reservationsgebyr, som indklagede er berettiget til at opkræve for at beskytte sin omsætning.

Indklagede bestrider det af klager anførte om, at der skulle være indgået en aftale den 18. august 2022. Det har ingen formodning for sig at det skulle være tilfældet, da det ville efterlade indklagede i en situation uden mulighed for tabsbegrænsning, såfremt en sådan aftale var indgået på et så sent tidspunkt.

Til støtte for påstanden om betaling af et mindre beløb gør klager gældende, at beløbet ikke kan overstige det beløb, indklagede kulant tilbød at godtgøre den 8. august 2022, og som i øvrigt aldrig blev accepteret af klager.

Indklagedes krav:

Frifindelse, eller betaling af et mindre beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at der ikke foreligger nogen fast og klar aftale mellem parterne om, hvorledes der skal forholdes i anledning af annulleringer. Aftalen må derfor på dette punkt udfyldes af nævnet.

Det følger af "Rammeaftalen" indgået mellem Hotel-, Restaurant- og Turisterhvervets Brancheorganisation (HORESTA) og Danmarks Rejsebureau Forening (DRF), som nævnet i denne sammenhæng betragter som udtryk for almindelig branchekutyme, at afbestilling for individuelle gæster, det vil sige gæster omfattet af samme reservationsaftale som højst omfatter 14 gæster, i medfør af Rammeaftalens § 14, og når andet ikke er aftalt mellem parterne, kan ske vederlagsfrit frem til kl. 18.00 dagen før ankomst.

Afgørelse af 20. april 2023