

Ankenævnets Journal nr.: 2022-1121 – Afbestilling af ophold (non-refundable)

Sagsfremstilling:

Klager havde via bookingportalen Booking.com booket et hotelværelse fra den 18. til den 23. oktober 2022 hos indklagede, som driver et hotel.

Bookingen var en såkaldt "non refundable"-booking, hvor klager ikke kunne få betalingen refunderet ved afbestilling eller reduktion af opholdet. Bookingens samlede pris var på 5.715 kr.

Klager – som kommer fra Portugal – var imidlertid nødsaget til at returnere til Portugal før beregnet og fik derfor ikke brug for de sidste 2 ud af de i alt 5 bookede overnatninger. Klager tog herefter (inden ankomsten til indklagedes hotel) kontakt til Booking.com for at høre, om det trods bookingens "non refundable"-karakter ville være muligt at reducere den med 2 overnatninger. Klager fik ifølge klager det svar, at det var det ikke, men at klager kunne spørge hotellet (indklagede) om man her kunne acceptere en reduktion med 2 nætter.

Da klager ankom til indklagedes hotel spurgte klager i receptionen, om det var muligt at reducere bookingen og fik her ifølge klager oplyst, at det var det. Klager fik herefter reservationen ændret og betalte for de første 3 nætter af opholdet.

Om aftenen den 20. oktober 2022, da klager efter en dag ude kom tilbage til hotellet virkede klagers nøglekort til værelset ikke, hvorefter klager henvendte sig herom i receptionen. Her fik klager oplyst, at den pågældende receptionist, som havde oplyst klager om, at denne kunne afbestille de sidste to nætter, havde givet klager forkert information, idet de sidste 2 nætter ikke kunne afbestilles.

Klager anførte overfor indklagedes receptionist, at klager gerne ville have adgang til sit værelse, således at klager kunne tjekke korrespondancen med Booking.com. Ifølge klager fik klager her oplyst, at han ikke kunne få adgang til værelset før klager havde betalt de resterende 2 nætter. Klager insisterede på at få adgang til værelset, hvilket klager fik lov til, men receptionisten fastholdt at de sidste 2 nætter skulle betales, trods det at klager tidligere var blevet oplyst om, at disse overnatninger kunne afbestilles. Herefter betalte klager for de sidste 2 nætter. Klager rejste tilbage til Portugal og benyttede ikke hotellet fra den 21. til den 23. oktober 2022.

Klager skrev – den 20. oktober 2022 – en klage til indklagede, hvor han klagede over, at han var blevet misinformeret omkring muligheden for afbestilling. Klager gav udtryk for, at klager ikke kunne holdes ansvarlig herfor, og at indklagede på den baggrund burde refundere klager betalingen for de 2 nætter. Derudover klagede klager over, at klager var blevet nægtet adgang til sit værelse.

Indklagede svarede den 21. oktober 2022 og fastholdt, at der var tale om en ikke refunderbar booking, og beklagede, at klager af en receptionist hos indklagede var blevet misinformeret. Indklagede svarede videre, at indklagede af flere omgange forgæves havde forsøgt at komme i telefonisk med klager, for at fortælle klager, at de sidste 2 nætter ikke kunne afbestilles/refunderes, og da det ikke lykkedes at få fat på klager, og da indklagede ikke havde registreret et betalingskort i tilknytning til bookingen, havde indklagede valgt at deaktivere klagers nøglekort, således at man vidste, at klager ville henvende sig i receptionen.

Indklagede svarede videre, at dette ikke var sket fordi, man frygtede, at klager ikke ville betale for opholdet, men fordi indklagede ofte oplever, at gæster checker ud af deres værelse og forlader hotellet, fordi de tror at værelset er betalt.

Indklagede anførte videre, at klager jo havde fået adgang til sit værelse, og at det er derfor ikke er korrekt, når klager havde anført, at klager var blevet nægtet adgang til sit værelse.

Indklagede undskyldte for misforståelsen omkring afbestilling/refundering af de sidste 2 overnatninger, men fastholdt, at bookingen var ikke refunderbar, og at indklagede på den baggrund ikke kunne/ville tilbagebetale klager for de to sidste ikke benyttede overnatninger.

Yderligere var/er klager utilfreds med, at klager blev nægtet adgang til sit værelse. Hvis indklagede ville have været i kontakt med klager, kunne man f.eks. blot have lagt en seddel til klager under døren, hvor man bad klager om at kontakte receptionen.

Klagers bemærkninger:

Klager er utilfreds med at klager fejlagtigt blev informeret om, at klager kunne få refunderet de sidste 2 overnatninger. Klager finder, at det er indklagedes ansvar, at klager blev misinformeret, og at indklagede bør stå ved dette ansvar og tilbagebetale klager for de 2 sidste ikke benyttede overnatninger.

Derudover er klager utilfreds med, at klager blev nægtet adgang til sit værelse.

Klager bestrider ikke – som anført af indklagede – at klager foretog en non refundable-booking, og klager fastholder, at klager af Booking.com blev oplyst om, at tage kontakt til hotellet vedr. annullation af de sidste 2 nætter. Klager har anført, at Booking.com alene er en mellemmand og at det var indklagedes hotel, som klager havde en aftale med, og derfor er det efter klagers opfattelse også naturligt at klager spurgte hotellet – som aftalepart – om det ville være muligt at annullere 2 nætter.

Hotellet – den pågældende receptionist – svarede herefter at det faktisk var muligt at annullere de sidste 2 nætter. Ifølge klager er det ikke korrekt, når indklagede har oplyst, at klager ved sin forespørgsel fik oplyst at det kun *måske* var muligt at annullere.

Ifølge klager fik klager en klar tilkendegivelse om, at det *var* muligt at annullere. Dette underbygges efter klagers opfattelse af, at klager herefter alene betalte for de 3 første nætter og det underbygges også af, at i det svar som klager fik fra indklagede fremgik, at indklagedes receptionist havde *misinformeret* klager, underforstået at klager positivt havde fået at vide, at der kunne annulleres.

Klagers krav:

Klager ønsker de sidste 2 nætter refunderet, dvs. prisen for to overnatninger, i alt 2.286 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager den 30 juni 2022 foretog en reservation igennem hjemmesiden Booking.com, og at klager selv valgte at bestille et ophold, der ikke kunne refunderes. Ved at vælge disse betingelser har klager fået en billigere pris, men kan ikke blive refunderet, hvis klager måtte vælge at ændre eller annullere reservationen.

En non refundable-pris er er endvidere fastlagt ud fra det antal dage, som gæsten bor på hotellet, dvs. prisen kan i nogen tilfælde være billigere, hvis gæsten vælger at bo flere dage.

Klager anmodede den 27. september 2022 Booking.com om at få annulleret de 2 sidste nætter uden at betale for dem. Denne anmodning blev afvist uden nogen yderligere forklaring eller kontakt med klager.

Klager er dermed blevet informeret om at det ikke kunne lade sig gøre. Indklagede har i den forbindelse anført, at klager således heller ikke fik information fra Booking.com om, at klager skulle spørge igen på hotellet som vedkommende påstår.

Den 17. oktober 2022 blev indklagedes reception opmærksom på, at der manglede en reservation fra booking.com i indklagedes booking system. Dette er en ifølge indklagede en normal hændelse, da de 2 reservationssystemer (Booking.coms system og hotellets system) ikke altid kommunikerer korrekt.

Indklagedes receptionist lavede på den baggrund en manuel reservation i indklagedes reservationssystem og tilføjede en kommentar på reservationen om, at der var tale om en "Early booking", således at gæsten (klager) ikke kunne annullere bookingen eller skifte dato, og at gæsten (klager) skulle betale det fulde beløb uanset om klager rejste tidligere.

Da der var tale om en reservation, som normalt bliver forudbetalt, lavede indklagede en betaling online i NETS, men klagers kort blev afvist. Da klager skulle ankomme dagen efter valgte indklagede derfor, at klager kunne betale på ankomstdagen i stedet for på forhånd.

Da klager ankom den 18 oktober 2022 forsøgte klager, på trods af allerede at have fået afvist sin anmodning af Booking.com, igen at få ændret sin reservation. Indklagedes receptionist fortalte klager, at hun godt troede, at det kunne lade sig gøre, men hun var ikke sikker.

Da klager (ved opholdets start) informerede indklagedes reception om, at klager ville forlade hotellet den 21. oktober 2022 i stedet for den 23 oktober 2022 blev reservationen ændret. Indklagedes receptionist tog kun betaling for de første 3 dage, da den resterende betaling kunne foretages senere hvis nødvendigt.

Den 19 oktober 2022 blev indklagedes chefschef informeret om klagers reservation og om, at klager ønskede at ændre reservationen til 3 dage i stedet for 5. Efter at have gennemgået reservationen var det tydeligt, at det ikke er muligt for klager at få refunderet betalingen, selvom klager ændrede datoen for afrejse.

Denne information blev videregivet til indklagedes receptionspersonale og indklagedes reception prøvede herefter at kontakte klager ved at ringe til værelset og til det telefonnummer, som gæsten havde oplyst overfor indklagede, men man fik ikke fat i klager.

Den 20. oktober 2022 blev indklagedes chefschef informeret om, at det ikke var muligt at komme i kontakt med klager. indklagedes chefschef ringede derfor til klagers værelse og til klagers telefonnummer, men der var ingen svar. Da det betalingskort, som var registeret på reservationen, ikke var gyldigt, valgte indklagede at spærre gæstens nøglekort til værelset. Indklagede har anført, at dette er normal praksis, som betyder, at gæsten vil være nødsaget til at komme forbi receptionen for at forny sit kort.

Klager kom samme aften forbi receptionen og talte med den receptionist, som var på arbejde. Receptionisten forklarede klager, at indklagede skulle betale også for de resterende nætter, da

indklagede havde afvist klagers ønske om at annullere 2 sidste nætter uden betaling. Klager var ifølge indklagede først uforstående overfor dette og mente, at klager havde fået oplyst, at klager godt kunne annullere uden betaling.

Receptionisten oplyste klager om, hvad reservationsbetingelserne var samt om, at indklagede skulle have betaling for det fulde ophold, hvis klager ønskede at blive boende hos indklagede.

Klager forklarede, at klager først havde brug for at gennemgå sagen på sin computer og, at klager først ville betale derefter. Klager kom herefter ned senere på aftenen og betalte for værelset.

Efterfølgende sendte klager en klage til receptionen.

Det er indklagedes opfattelse, at klager selv valgte, hvilke betingelser klager ville reservere under. Klager havde muligheden for at vælge betingelser, hvor det er muligt at annullere, men klager valgte selv ikke at benytte sig af disse.

Da klager alligevel spurgte om indklagede kunne "bøje" reglerne for klager, blev klager afvist. Klager prøvede alligevel at få overnatningerne annulleret på trods af et klart svar fra receptionen.

Indklagede har anført, at det er yderst sjældent, at indklagede indvilger i at ændre i en foretaget non refundable-booking. Generelt siger indklagede nej til dette, også i tilfælde af dødstilfald eller andre alvorlige begrundelser. Indklagede har en regel på hotellet, der hedder, at hvis indklagede bliver kontaktet inden for en time efter, at reservationen er blevet lavet, vil indklagede gerne være behjælpelig, da der i så fald tydeligvis er tale om en fejl, men ellers så hæfter gæsterne for de valg de har taget.

I dette tilfælde tog klager et valg om at få et billigere ophold og dermed samtidig dårligere betingelser. At klager gerne vil have både billig overnatning og gode betingelser er ikke muligt.

Indklagede har anført, at det er korrekt, at indklagede i sin mail til klager skrev, at receptionisten havde misinformeret klager. Dette gjorde indklagede fordi det lød meget bedre at møde gæsten ved at tilkendegive, at indklagede havde misinformeret, end at kalde gæsten for en løgner, hvilket alene ville tjene til at eskalere situationen.

I indklagedes optik er det ligegyldigt, om klager blev misinformeret eller ej. Klager havde af flere omgange fået nej til annullation, men vedblev at spørge herom, hvilket ifølge indklagede tyder på, at klager ville være blevet ved med at spørge, indtil der muligvis var en som kom til at lave en fejl og sagde ja til annullation.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få tilbagebetalt prisen for de sidste to – ikke anvendte – overnatninger.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold

Ankenævnet finder det på baggrund af parternes korrespondance og sagens oplysninger i øvrigt ikke godtgjort, at klager ved klagers ankomst endegyldigt blev lovet, at der kunne foretages vederlagsfri afbestilling.

Henset hertil samt til at der var tale om en "non refundable"-booking finder Ankenævnet ikke, at klager havde ret til vederlagsfri afbestilling af de sidste 2 nætter af opholdet.

Afgørelse af 20. april 2023