

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0105 – Betaling af ophold

Sagsfremstilling:

Den 16. oktober 2022 afgav klager reservationsbestilling på to værelser (#1 og #2) med fire overnatninger i hvert værelse, hos indklagede. For disse to værelser betalte klager i alt 11.514 kr. eller 5.757 kr. pr. værelse. Reservationen fik bekræftelsesnummer "****639".

Samme dag reserverede klager yderligere et værelse (#3) for tre overnatninger. For dette værelse betalte klager 5.235 kr. Denne reservation fik bekræftelsesnummer "****350".

Klager modtog efterfølgende en mailbekræftelse for begge reservationer.

Af bekræftelsen for reservation ***639 fremgår det:

Summary Of Charges

Wednesday, January 25, 2023 – Sunday, January 29, 2023

4 Nights at 1,439.20 DKK per night per room

Stay Longer On Us, Save 20% or more when you stay longer

Rate Details & Cancellation Policy

- You may cancel your reservation for no charge before 11:59 PM local hotel time on Monday, January 23, 2023 (2 day[s] before arrival).
- Please note that we will assess a fee of 2,878.40 DKK if you must cancel after this deadline.
- Your current rate may be available if your modified reservation still includes: A stay of 4 night(s) or more.
- Please note that a change in the length or dates of your reservation may result in a rate change.

Af bekræftelsen for reservation ***350 fremgår det:

Summary Of Charges

Wednesday, January 25, 2023 – Friday, January 27, 2023

2 Nights at 1,763.00 DKK per night per room

Member Rate Flexible

Friday, January 27, 2023 – Saturday, January 28, 2023

1 Night at 1,709.00 DKK per night per room

Member Rate Flexible

Rate Details & Cancellation Policy

- You may cancel your reservation for no charge before 11:59 PM local hotel time on Monday, January 23, 2023 (2 day[s] before arrival).
- Please note that we will assess a fee of 1,763.00 DKK if you must cancel after this deadline.
- Please note that a change in the length or dates of your reservation may result in a rate change.

Den 20 januar 2023 rettede klager telefonisk henvendelse til indklagede, med henblik på at forkorte reservationen af værelse #2 med en enkelt dag, som følge af strejkerelaterede rejseproblemer.

Indklagede sendte efterfølgende en e-mail til klager, med dette indhold:

“We are contacting you regarding a request received on the phone, to change the date for one of your reservations from 25/01 to 26/01 (3 nights, checking out on 29/01), Confirmation number: 85789639.

After the conversation ended, we checked that the rate for that reservation is "Stay Longer on Us". This means that in order to have the 20% discount on the room rate, a minimum of 4 nights is required.

Kindly confirm if we may proceed with the changes requested, updating the rate to the current price. According to the cancellation policy, any modification in the length of stay can be processed 48 hours prior to check-in time (15.00hs).”

Ved e-mail senere samme dag, den 20. januar 2023, sendte klager den anmodede bekræftelse således:

“Please go ahead and change one of the rooms to check in on 26/01 until 29/01.”

Indklagede kvitterede straks herefter, det vil sige stadig den 20. januar 2023, for bekræftelsen via e-mail, hvoraf det fremgik:

Thank you for your prompt response.

The arrival date has been changed to 26/01 and the updated rate for the reservation is 2450dkk per night.

We are looking forward to welcoming you and please let us know if there is anything else we can assist you with.

Den 24. januar 2023 sendte klager en opfølgende mail til indklagede vedrørende reservation ”***639”, og forespurgte på muligheden for, at ændre reservationen af værelse #2 tilbage til det oprindelige, og i bekræftende fald, om det ville medføre, at den særlige ”stay longer on us” pris igen ville være gældende, hvilket indklagede efter det oplyste tidligere var blevet oplyst af en ansat ved indklagede.

Indklagede oplyste efterfølgende, i sin besvarelse 25. januar 2023 at dette ikke kunne bekræftes, og at det i øvrigt ikke længere ville være muligt, at ændre reservationen.

Senere på dagen, den 25. januar 2023 tjekkede klager og hans selskab ind på værelserne #1 og #3. Disse ophold gik problemfrit og til den aftalte pris.

Den 26. januar 2023 tjekkede klagers ven ind på værelse #2, hvor reservation var skubbet fra onsdag den 25. januar 2023 til torsdag den 26. januar 2023. Gæsten blev her opkrævet 7.350 kr. for tre overnatninger, svarende til 2.450 kr. pr. nat, som til klagers fortrydelse blev betalt af gæsten uden straksindsigelser.

Parterne have efterfølgende en korrespondance hvor klager oplyste, at han var utilfreds med at indklagede havde opkrævet 7.350 kr. for værelse #2, idet klager havde forventet, at prisen ville svare til den oprindeligt aftalte pris, men selvfølgelig med tillæg af den 20% rabat som ikke længere ville være gældende, som følge af det forkortede ophold.

I korrespondancen påpegede klager yderligere, at han ikke blev oplyst om den ændrede grundpris på 2.450 kr. pr. nat på noget tidligere tidspunkt, end ved indklagedes bekræftelse af den ændrede reservation, den 20. januar 2023.

Forud for det tidspunkt var han alene blevet oplyst om, at den særlige rabat ville bortfalde som følge af det forkortede ophold, hvilket han accepterede.

Klagers opfattelse var herefter, at han kunne forvente at prisen blev justeret til 3 X 1.799 kr. svarende til den oprindelige pris pr. nat eksklusive den særlige 20% rabat, og ikke 3 X 2.450 kr.

Efter klagers opfattelse savner det mening, at ændre en reservation med en oprindelig pris på 5.757 kr. for fire dage, til et kortere ophold på 3 dage med en ny samlet pris på 7.350 kr., og det har derfor ikke nogen formodning for sig at han ville foretage den disposition, hvis han havde været bekendt med konsekvensen, når han alternativt bare – og billigere – kunne have beholdt den oprindelige reservation, og undladt at benytte værelset den første nat.

Indklagede redegjorde under parternes korrespondance omvendt for, at priserne var transparente og fuldt oplyst for klager.

Det fremgik således af den mail med anmodning om bekræftelse af ændringen af reservationen, som indklagede sendte den 20. januar 2023, forud for klagers endelige bekræftelse ligeledes den 20. januar 2023:

“Kindly confirm if we may proceed with the changes requested, updating the rate to the current price.”

Det fremgik ligeledes af indklagedes endelige bekræftelse senere den 20. januar 2023:

“The arrival date has been changed to 26/01 and the updated rate for the reservation is 2450dkk per night.”

Korrespondancens øvrige væsentlige indhold er gengivet under parternes bemærkninger.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sit tilbagebetalingskrav har klager gjort gældende, at Indklagede har misligholdt sin loyale omsorgspligt over for sin aftalepartner. Det har ingen formodning for sig, at klager ville have disponeret som sket, hvis han var blevet loyalt oplyst om konsekvenserne af de foretagne dispositioner, som medfører en urimelig og ulogisk vinding for indklagede.

Det er ikke korrekt, at klager var oplyst om den nye pris forud for, at han bekræftede ændringen. Det skete først i indklagedes bekræftelse som sidste e-mail den 20. januar 2023, og på det tidspunkt var ændringsaftalen indgået. Forud for det tidspunkt var klager alene bibragt en forståelse af, at ændringen ville medføre bortfald af den særlige rabat på 20%, som han var indforstået med.

Indklagede bærer risikoen for denne uklarhed,

Klagers krav:

Tilbagebetaling af 1.953 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for sin påstand har indklagede gjort gældende, at klager under hele forløbet var fuldt og tilstrækkeligt oplyst om gældende prisvilkår og betingelser, og at klager havde mulighed for at indhente yderligere information via indklagedes hjemmeside.

Klager bærer selv ansvaret for, ikke at have sat sig tilstrækkeligt ind i vilkårene inden han disponerede. Indklagede håndterer mange henvendelser på daglig basis, og kan ikke forventes at konsekvensberegne kundernes reservationsændringer for dem. Det bærer de selv ansvaret for.

Klager kunne ligeledes have reageret da han modtog den endelige bekræftelse den 20. januar 2023, hvor den nye pris på 2.450 kr. pr. nat fremgik ordret, hvilket han også undlod.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at der ikke kan antages at gælde en generel pligt for indklagede til at foretage konsekvensberegning at klagers ændringsønsker.

Der er heller ikke konkrete holdepunkter for at antage, at indklagede har været opmærksom på konsekvensen af klagers dispositioner, og derfor har handlet illoyalt i strid med klagers interesser.

De relevante oplysninger har været transparente og tilgængelige for klager. I den seneste bekræftelsesmail fra indklagede, i korrespondancen mellem parterne den 20. januar 2023, fremgik det ordret, at den justerede pris ville være 2.450,00 kr. pr. nat, hvilket klager undlod at reklamere over, ligesom klager på dette tidspunkt stadig havde mulighed for vederlagsfri afbestilling i medfør af indklagedes almindelige afbestillingsbetingelser.

Det forhold, at klager efterfølgende benyttede reservationen, efter han positivt var blevet oplyst om den justerede pris senest den 20. januar 2023, udgør efter nævnets opfattelse selvstændigt en accept af den ændrede pris.

Afgørelse af 20. april 2023