

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0701 - Afbestilling

Sagsfremstilling:

Klager havde den 5. juli 2023 bestilt et ophold hos indklagede, som skulle afvikles i perioden 11. juli 2023 til 13. juli 2023. Opholdet kostede 1.450 kr. inkl. moms.

Den 9. juli 2023 sendte klager en e-mail til indklagede, og forespurgte på muligheden for afbestilling af opholdet med refundering af det betalte beløb.

Indklagede svarede den 10. juli 2023, at dette ikke ville være muligt dagen før ankomst. Indklagede henviste samtidigt til, at der ikke var tilvalgt en afbestillingsforsikring i forbindelse med bookingen.

Klager har fremlagt copy/paste tekst samt skærbilleder af hotellets generelle retningslinjer. Det fremgår blandt andet heraf:

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 vil 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 een nat 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.

Bemærk at alle ændringer eller annulleringer skal foretages på e-mail. Det er ikke muligt at ændre eller annullere på telefon.

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 før ankomst.

Afbestillingssikring skal tegnes samtidig med bookingen, og kan maksimalt benyttes een gang pr. ophold. Det er IKKE muligt at bestille afbestillingssikring, når opholdet er bestilt - kun samtidig med bestillingen foretages.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at det følger af indklagedes betingelser, at annullering for denne type ophold kan ske omkostningsfrit frem til kl. 12 dagen før ankomst. Klager skulle ankomme den 11. juli 2023, og da han via mail fremsendte annulleringen den 9. juli om aftenen, var det før deadline og dermed rettidigt.

Klager har særskilt gjort gældende, at indklagede under alle omstændigheder ikke er berettiget til at opkræve for tillægsydelse "hund" samt "sen indcheckning".

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsepåstand gjort gældende, at klager har annulleret på et tidspunkt, hvor han i medfør af indklagedes retningslinjer ikke er berettiget til hel- eller delvis refusion.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Klager havde booket et ophold på 2 nætter fra den 11. til den 13. juli 2023 hos indklagede. Prisen herfor var 1.450 kr., hvoraf prisen for værelse var 1.000 kr., prisen for tidlig ankomst/sen afrejse var 200 kr., og prisen for hund var 250 kr.

Efter de foreliggende oplysninger lægger nævnet til grund, at klager afbestilte opholdet den 9. juli 2023 om aftenen, og at klager ikke havde tilkøbt afbestillingsforsikring.

Indklagede har et sæt afbestillingsregler, som vedrører enkeltstående overnatninger med morgenmad, og et andet sæt afbestillingsregler, som vedrører andre arrangementer og ophold. For så vidt angår enkeltstående overnatninger med morgenmad kan disse afbestilles indtil kl. 12.00 dagen før ankomst.

Alle andre arrangementer og ophold er omfattet af andre afbestillingsregler, hvorefter der alene kan ske vederlagsfri afbestilling indtil 2 måneder før ankomsten, medmindre der er tilkøbt afbestillingsforsikring. Det fremgår endvidere af indklagedes afbestillingsregler, at ved afbestilling af et arrangement mindre end 2 måneder før afviklingen udløser det et gebyr på 100 pct. af den bekræftede pris.

Herefter har klager som udgangspunkt pligt til at betale den fulde pris for opholdet. Da opholdet ikke blev gennemført, finder Nævnet dog, at klager har krav på at få beløbet for tidlig ankomst/sen afrejse samt for hund på værelset tilbagebetalt.

Et mindretal af Ankenævnets medlemmer (Forbrugerrådet og VisitDenmark) bemærker herudover, at den erhvervsdrivende bør forsøge at afsætte hotelværelset til anden side for at begrænse kundens tab. Dette mener mindretallet også, at sekretariatet i ankenævnet bør undersøge før nævnsbehandling.

Afgørelse af 24. august 2023