

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-0827 – Afbestillingsgebyr**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte den 3. april 2023 hos indklagede et bruncharrangement til lørdag den 5. august 2023 i forbindelse med fejring af klagers sølvbryllup.

Klager bookede derudover til klagers gæster 7 værelser til overnatning på hotellet. 4 af værelserne var med udsigt, de sidste 3 værelser var uden udsigt.

Klager har oplyst, at klager i forbindelse med en 60 års-fødselsdag året før – i starten af april 2022 – overnattede hos indklagede i et værelse uden udsigt til en pris på 895 kr. for en overnatning, og at klager derfor regnede med, at prisen for de bestilte værelser ville ligge i dette prisleje, måske med en lille prisstigning og også med en lidt højere pris for de værelser, som havde udsigt.

Der blev således angiveligt ikke fra indklagedes side oplyst en pris for værelserne på bestillingstidspunktet, og klager spurgte angiveligt heller ikke herom på bestillingstidspunktet.

Onsdag den 2. august 2023 modtog klager en bekræftelsesmail vedrørende de bestilte værelser, hvoraf det fremgik, at værelserne (pr. overnatning) ville koste 2.500 kr. for udsigtsværelser og 1.700 kr. for værelser uden udsigt.

Klager fandt ikke, at klager kunne byde sine gæster at betale så meget for en overnatning, jf. at klager havde en forventning om en noget lavere pris, idet klager tidligere havde overnattet på hotellet til en lavere pris. Indklagede tilbød klager et nedslag i priserne på 15 pct., men klager fandt forsat, at priserne var for høje.

Klager valgte derfor, at afbestille værelserne. Klager har telefonisk overfor Ankenævnets sekretariat oplyst, at afbestillingen skete telefonisk samme dag (onsdag den 2. august 2023), hvor klager også modtog bekræftelsesmailen, hvori værelsespriserne var oplyst.

Indklagede afkrævede herefter som følge af den sene afbestilling klager 500 kr. i afbestillingsgebyr pr. værelse, i alt 3.500 kr.

Indklagede oplyste, ifølge indklagede, klager om, at hvis værelserne kunne lejes ud til anden side, så ville afbestillingsgebyret bortfalde. Ifølge indklagede var det dog ikke muligt at genudleje værelserne.

Klager finder ikke, at dette afbestillingsgebyr er rimeligt og har derfor indgivet klage til Ankenævnet.

For så vidt angår klagers oplysning om, at værelsespriserne ikke var/er oplyst på indklagedes hjemmeside (jf. klagers bemærkninger nedenfor), er det korrekt, at der ikke er oplyst rene overnatningspriser, men alene pakke-priser på indklagedes hjemmeside, dog kan den rene overnatningspris findes ved at anvende søge- og bookingfunktionen på indklagedes hjemmeside.

For så vidt angår klagers oplysning om, at det heller ikke af indklagedes hjemmeside fremgik/fremgår, at der skal betales afbestillingsgebyr (jf. klagers bemærkninger nedenfor), så skal det bemærkes, at det allernederst af indklagedes hjemmeside under "Åbningstider", fremgår at:

"Ved aflysning mindre end 24 timer før ankomst – afbestillingsgebyr 500,-"

**Klagers bemærkninger:**

Klager finder ikke afbestillingsgebyret rimeligt, idet klager først fik værelsespriserne oplyst onsdagen før klagers arrangement skulle holdes om lørdagen. Derudover så har klager anført, at det ikke var muligt at finde indklagedes værelsespriser på indklagedes hjemmeside, ligesom klager heller ikke var oplyst om, at der ville tilkomme et afbestillingsgebyr ved afbestilling. Det er ifølge klager alene muligt at finde priser på overnatningspakker, dvs. pakker inkl. forplejning på indklagedes hjemmeside.

Det har heller ikke har været muligt for klager at finde at finde oplysning om afbestillingsgebyret på indklagedes hjemmeside.

Klager har udover det anførte omkring betaling af afbestillingsgebyr for værelserne anført, at indklagede heller ikke følte sig ordentligt budt velkommen af indklagedes ejer samt, at indklagede først troede, at klager skulle komme kl. 11.00, selvom klager havde en bekræftelse, hvoraf det fremgik, at klagers selskab ville ankomme kl. 10.00. Klager har dog anført, at klager i øvrigt fik en god service fra indklagedes personale.

**Klagers krav:**

Klager finder det urimeligt, at klager skulle betale afbestillingsgebyr på de afbestilte værelser, da klager ikke var blevet oplyst om prisen på værelserne eller om, at der skulle betales afbestillingsgebyr ved afbestilling.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at klager var gæst hos indklagede lørdag den 5/8-23, som vært ved en brunchbuffet, og klager havde derudover bestilt 4 udsigtssuiter og 3 A-værelser (uden udsigt). Sommerprisen på en udsigtssuite er i højsæsonen 2.530 kr.pr. nat og prisen for et A-værelse i højsæsonen er 1.720 kr.pr nat. Disse priser står ifølge indklagede på indklagedes hjemmeside.

For så vidt angår den udsendte mail, hvoraf værelsespriserne fremgik, har indklagede anført, at denne blev udsendt straks efter, at indklagede havde modtaget listen med hvilke gæster, der skulle bo hos indklagede. Herefter lavede indklagede bookingen færdig, hvorefter indklagedes system automatisk sender en bekræftelse ud.

Vinterprisen for et A-værelse i vinterperioden i 2022, under tidligere ejer, var 850 kr.pr nat. Det var denne pris, som klager tidligere havde betalt.

Indklagede finder ikke, at der kan sammenlignes, og indklagede forstår ikke, at man kan antage at prisen for april måned året før også vil være gældende for sommer 2023, som er højsæson.

Da der var bestilt 4 suiter og 3 A-værelser, som klager afbestilte, har indklagede oplyst, at indklagedes "regnestykke" så således ud:

Forventet leje 15.280, -

Hvilket fordelte sig over 3 x A-værelse á 1.720 kr. = 5.160 kr. + 4 x udsigts suite á 2.530 kr. = 10.120, -

Med så få dages varsel, og med større selskaber inde i restaurationslokalerne, anså indklagede det derfor ikke for at være sandsynligt, at indklagede kunne genudleje hotelværelserne. Indklagede oplyste dog klager om, at hvis det alligevel skulle lykkes indklagede at genudleje de aflyste værelser ville afbestillingsgebyret bortfalde.

Det lykkedes dog ikke at få genudlejet værelserne.

Indklagede har videre anført, at værelsespriserne varierer efter sæson, tid på ugen og hvilke værelser (med eller uden udsigt), der er tale om. Indklagede har anført, at afbestillingsgebyr er normal praksis, når der afbestilles med så kort varsel.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder, at det betalte afbestillingsgebyr på i alt 3.500 kr. skal fastholdes.

### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold i klagen.

Af indklagedes hjemmeside fremgår det på forsiden nederst under "Åbningstider":

*"Ved aflysning mindre end 24 timer før ankomst – afbestillingsgebyr 500,-"*

Klager havde bestilt 7 værelser til overnatning mellem den 5. og den 6. august 2023. Ankenævnet lægger til grund, at klagers afbestilling af de bestilte værelser skete den 2. august 2023, dvs. 3 dage før ankomstdagen.

Da klagers afbestilling således skete mere end 24 timer før ankomsten var indklagede, jf. det på indklagedes hjemmeside anførte, ikke berettiget til at opkræve afbestillingsgebyr.

Nævnet træffer herefter følgende

## **A F G Ø R E L S E**

Indklagede, [REDACTED] skal senest 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse betale klager [REDACTED] 3.500 kr. samt gebyret 170 kr. for klagens behandling, i alt 3.670 kr.

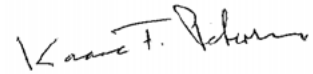
Indklagede skal endvidere inden 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse i sagsomkostninger til Ankenævnet betale 1.000 kr. svarende til 1/3 af fulde sagsomkostninger.

På Ankenævnets vegne, den 21. december 2023.



Jacob Scherfig  
Formand

/



Kaare Friis Petersen  
Sekretariatsleder

**Afgørelse af 7. december 2023**