

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0048 – afbestilling af hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager havde booket en overnatning på indklagedes hotel natten mellem den 31. december 2023 og den 1. januar 2024. Overnatningen kostede 1.349 kr. inklusive moms, som blev betalt i forbindelse med reservationen, som blev foretaget 28. december 2023.

Klager har oplyst, at det i forbindelse med bookingen, som foregik via booking.com, var oplyst at værelset kunne afbestilles med mindst en dags varsel.

Den 30. december 2023 kl. 12.01 sendte klager en e-mail til booking.com med angivelse af, at bookingen skulle aflyses.

Efter det oplyste blev klager af booking.com henvist til indklagede, til hvem klager senere samme dag, den 30. december 2023 kl. 17.55, sendte en e-mail, som klager oplyser blandt andet havde følgende indhold:

"Kære [redacted] Jeg er SÅ ked af hele den her situation - med afbestilling af værelset til overnatning mellem 31. december og 1. januar. Jeg regnede med, at \"dagen før\" betyder \"dagen før\" altså dagen før ankomst, som jo så ville være I DAG."

Den 2. januar 2024 modtog klager en e-mail fra indklagede med angivelse af, at bookingen ikke kunne annulleres omkostningsfrit. Vedlagt denne mail var der et skærmbillede fra booking.com's ekstranet, hvor blandt andet følgende fremgik:

[redacted] cancelled this booking

Reservation change (1) The last update was on 30 Dec 2023 at 14:04.

Saturday 30 December 2023

This guest has cancelled: Double Room with Sea View

Total room price	DKK 1,349
Applicable cancellation fees	DKK 1,349
Rate includes	25 % VAT

Cancellation	The guest will be charged the cost of the first night if they cancel after reservation.
Prepayment	The guest will be charged a prepayment of the cost of the first night after reservation.

Klager besvarede efter det oplyst e-mailen med angivelse af, at klager fastholdt at aflysningen var rettidig, idet klager af booking.com var blevet oplyst, at "aflysning skal ske dagen før". Indklagede fastholdte afvisningen, med angivelse af, at det i så fald måtte være et mellemværende mellem klager og booking.com.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sit krav gør klager gældende, at det i forbindelse med bookingen blev oplyst, at denne kunne annulleres frem til et døgn før. Det er ikke korrekt, at klager blev oplyst der ville være omkostninger forbundet hermed.

Klagers krav:

Indklagede skal tilbagebetale 1.349 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindespåstand gjort gældende, at bookingen skete på vilkår, at klager, ved aflysning efter reservationstidspunktet, ville blive opkrævet fuld pris for den første nat. Det følger herefter, at indklagede er berettiget til at opkræve betaling for den ene nat klager havde reserveret, idet annulleringen skete efter reservationen og dagen før planlagt afholdelse.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at levering af tjenesteydelser i form af logi i medfør af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12, er undtaget af forbrugeraftalelovens generelle område for den almindelige 14 dages fortrydelsesret ved online handel.

Nævnet bemærker endvidere, at klager har bevisbyrden for, at der er indgået aftale om, at klager omkostningsfrit kunne afbestille opholdet.

Nævnet finder efter en samlet vurdering af de foreliggende oplysninger, herunder skærmbilledet fra booking.com's extranet, at denne bevisbyrde ikke er løftet.

Nævnet finder herefter, at indklagede var berettiget til at opkræve fuld pris for den nat, som klager havde booket.

Afgørelse af 18. april 2024