

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0749 – Overnatning i forbindelse med fødselsdagsselskab

Sagsfremstilling:

Klager rettede den 9. juli 2025 henvendelse til indklagede der, der driver en kro, og spurgte, om indklagede havde et værelse til overnatning mellem den 29. og den 30. juli 2025 til klager og dennes familie på 2 voksne og 2 børn. Klager og dennes familie skulle således den 29. juli 2025 om aftenen deltage i en familiefest på indklagedes kro.

Klager tilbød indklagede et værelse til en pris på 950 kr. inkl. morgenmad samt 375 kr. for en opredning, dvs. en samlet pris på 1.325 kr.

Klager accepterede dette tilbud og modtog den 10. juli 2025 en skriftlig bekræftelse herpå. Af denne bekræftelse fremgik følgende om afbestilling:

”Vilkår for bookingen gælder gebyrfri afbestilling indtil senest 7 dage før opholdets start”.

Den 26. juli 2025 afbestilte klager overnatningen.

Indklagede svarede herefter den 28. juli 2025, at fristen for fri afbestilling var overskredet, og at klager derfor var nødt til at bede om (fuld) betaling.

Klager svarede samme dag, at der ikke må kræves fuld betaling for private gæster, når det ikke specifikt fremgår af betingelserne, og når gæsterne ikke har mulighed for at vælge en anden løsning. Klager anførte videre, at klager i telefonen overfor indklagede havde nævnt, at der var en risiko for afbestilling, hvilket klager – ifølge klager – fik oplyst ikke ville være et problem.

Endelig anførte klager, at klager kunne se af indklagedes betingelser, at det her fremgår, at man kan blive opkrævet et gebyr, men at indklagede da indklagede ikke havde skrevet, hvad gebyret ville være ikke var berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr.

Parterne havde herefter yderligere korrespondance, hvor klager bl.a. i en mail af den 4. aug. 2025 anførte, at klager havde drøftet sagen med sekretariatet hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme og at klager havde gennemgået nævnets praksis, og klager fastholdt på baggrund heraf, at indklagede ikke var/er berettiget til at opkræve hverken fuld betaling eller et andet gebyr, når størrelse af et sådant gebyr ikke er oplyst i forbindelse med bestillingen.

Indklagede fastholdt under henvisning til ordlyden i bekræftelsen, at der var afbestilt for sent, og at der derfor skulle betales fuld pris. Indklagede fremsendte herefter en faktura til klager på 950 kr. ekskl. moms, idet indklagede undlod at tage betaling for opredning.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klager har efterfølgende, da klager fremsendte rykkerskrivelser, valgt at betale det af indklagede krævede beløb.

Klagers krav:

Klager finder ikke, at indklagede har ret til at opkræve fuld betaling eller andet afbestillingsgebyr, da dette ikke var klart oplyst.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at når det ikke overfor en gæst er oplyst, at der opkræves afbestillingsgebyr, herunder, hvor stort dette er, kan indklagede ikke – som det er sket her - kræve fuld betaling ved afbestilling efter den anførte frist.

Ifølge klager blev klager ikke på noget tidspunkt oplyst noget om en "anden mulighed". Ifølge klager fik klager blot én pris, hvilket ifølge klager også kan ses at det, det fremsendte, da klager spurgte på en overnatningsmulighed. Klager er ikke enig i, som anført af indklagede, at det fremgår tydeligt, at der ville blive opkrævet fuld pris.

Klager har ikke - og det mener klager heller ikke, man kan forvente at en forbruger skal - siddet og gennemlæst indklagedes hjemmeside. Klager ringede til indklagede, og da de ikke tog telefonen, sendte klager i stedet en mail (i øvrigt fra klagers arbejdsmail, hvilket så senere har resulteret i, at indklagede nægtede at ændre dette til klager som privatperson og indklagede ville på baggrund heraf tage klagers arbejdsplads til inkasso.)

At booking kan afbestilles gratis inden 7 dage er ifølge klagers opfattelse ikke det samme, som at der kan kræves fuld pris. Det er efter klagers opfattelse nødvendigt at indklagede oplyser, hvad der gældende efter de 7 dage, f.eks. betaling af et gebyr på xx kr., halv pris eller lignende.

Indklagedes krav:

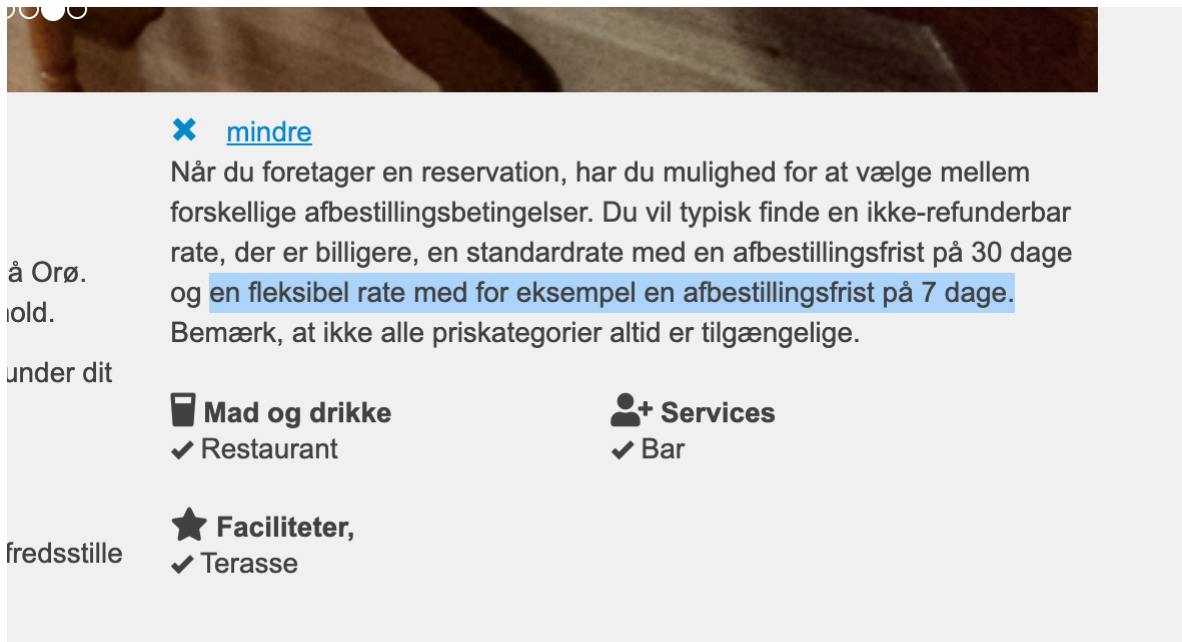
Indklagede finder, at klager er pligtig at betale fuld pris for det afbestilte ophold.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager havde bestilt et hotelværelse, som indklagede havde reserveret med afbestillingsfrist 7 dage før checkin. Indtil 7 dage før ankomst er der fri afbestilling, og herefter opkræver indklagede fuld pris.

Indklagede har anført, at såfremt klager havde ønsket det, kunne klager have fået en anden afbestillingsfrist (prisen ville dog afspejle denne). Hvis man bestiller på indklagedes hjemmeside eller gennem bookingportaler har man ligeledes mulighed for at vælge forskellige afbestillingsregner for bookingen. De 7 dage står tydeligt i hendes bookingbekræftelse.

Fx står følgende på vores hjemmeside, hvis man klikker på "betingelser for afbestilling" (<https://beds24.com/booking.php?numadult=2&numchild=0&checkin=2025-12-09&checkout=2025-12-11&propid=190286&lang=da>)



✕ [mindre](#)

Når du foretager en reservation, har du mulighed for at vælge mellem forskellige afbestillingsbetingelser. Du vil typisk finde en ikke-refunderbar rate, der er billigere, en standardrate med en afbestillingsfrist på 30 dage og **en fleksibel rate med for eksempel en afbestillingsfrist på 7 dage.** Bemærk, at ikke alle priskategorier altid er tilgængelige.

å Orø.
hold.
under dit

☑ **Mad og drikke**
☑ Restaurant

☑ **Services**
☑ Bar

fredsstille

★ **Faciliteter,**
☑ Terasse

Og her er de afbestillingsregler hun blev booket ind med:



Flex - morgenmad inkluderet

Booking kan afbestilles gratis indtil 7 dage før ankomst

Klager afbestilte senere end 7 dage før ankomst, og derfor har indklagede opkrævet fuld pris da det er efter afbestillingsfristen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Nævnet bemærker, at klager har bevisbyrden for, at hun af indklagede telefonisk fik oplyst, at det ikke ville være et problem, hvis hun afbestilte. Nævnet finder efter en samlet vurdering, at klager ikke har godtgjort, at der var indgået en sådan aftale.

Nævnet finder endvidere, at de pågældende afbestillingsregler var tydeligere og præcise, idet det fremgik, at der kunne afbestilles gratis indtil 7 dage før ankomst. Det kan efter nævnets opfattelse heraf udledes, at såfremt afbestilling sker *senere* end 7 dage før ankomst, så skal der betales fuld pris.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Afgørelse af 24. februar 2026