

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0761 – Booking af ophold

Sagsfremstilling:

Klager har oplyst, at klager i uge 41 i efteråret 2025 havde brug for en overnatning i nærheden af Aalborg den 8. – 9. oktober 2025. Klager kontaktede det hotel i Aalborg, hvor klager plejer at bo, men her var der optaget. Klager kontaktede herefter den 2. oktober 2025 Hotel A, som er et slotshotel beliggende nær Nibe for at høre, om klager kunne få et værelse her. Klager havde tidligere boet på dette hotel.

Dette hotel havde imidlertid ingen ledige værelser på den ønskede dato, men henviste til et andet slotshotel (Hotel B) i samme kæde. Ifølge klager fik klager oplyst, at dette hotel lå ca. 35 km nord for Aalborg.

Klager accepterede dette og foretog således – selvom beliggenheden ikke var ideel for klager - en booking på dette hotel. Bookingen skete således ved hjælp af receptionisten på Hotel A, men vedrørte altså en overnatning på Hotel B, som er et hotel i samme kæde. Prisen for dette værelse var 1.334 kr., hvoraf de 276 kr., var for 2 x morgenmad.

Klager fandt efterfølgende det pågældende hotels beliggenhed på et kort og kunne se, at det snarere lå vest for Aalborg (i Thy), hvilket ikke gav mening for klager, da klager næste dag (den 9. oktober 2025) havde et møde i Midtjylland.

Klager kontaktede herefter telefonisk indklagede om formiddagen den 3. oktober 2025, og afbestilte værelset. Indklagede bad om en skriftlig afbestilling, som klager sendte den 3. oktober 2025, kl. 15.42.

Klager har oplyst, at klager samme dag da klager kom hjem fra arbejde fandt en mail fra indklagede i indbakken, som indeholdt en bekræftelse på bookingen, hvor også indklagedes handelsbetingelser var vedhæftet.

Klager modtog – også samme dag – en mail fra en ansat hos indklagede, hvoraf det fremgik, at såfremt klager afbestilte ville der, jf. indklagedes handelsbetingelser, være et afbestillingsgebyr på 1.000 kr. Den ansatte hos indklagede oplyste dog, at klager kunne flytte bookingen til en anden dato, hvilket klager ikke var interesseret i.

Klager rettede henvendelse til indklagede og anførte, at klager ved bestillingen ikke var blevet oplyst om indklagedes **handels-/afbestillingsbetingelser**, samt at klager ikke ønskede det bestilte hotelværelse, da det lå halvvejs i Fjerritslev.

Indklagede fastholdt krav om et at klager var pligtig at betale afbestillingsgebyr, hvorefter klager indgav en klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager finder ikke at klager skal betale afbestillingsgebyr, da klager ikke blev oplyst herom ved bookingen.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen.

For så vidt angår de af indklagede til nævnet fremsendte bemærkninger, har klager anført, at klager ikke ved bookingen blev oplyst om, at man ikke kunne afbestille uden afbestillingsgebyr til trods for, at der kun var 6 dage til klagers ankomst.

Klager fandt ikke anledning til at høre, om der var noget specielt at bemærke i forbindelse med bestillingen af værelse på Hotel B, da klager havde haft et par overnatninger på Hotel A i august, hvor klager hverken fik tilsendt skriftlig bekræftelse på reservation af værelset, eller indklagedes Handelsbetingelser.

Receptionisten på Hotel A fremsendte mail med bekræftelse og handelsbetingelser, som klager ikke åbnede den 2. oktober 2025. I stedet drøftede klager og dennes ægtefælle Hotel B's uhensigtsmæssige placering i forhold til et møde i Midtjylland dagen efter, og klager og dennes ægtefælle enedes om, at klager skulle ringe dagen efter til Hotel A og afbestille reserverede værelse.

Klager angav ved afbestillingen ingen årsag til afbestillingen blot, at klager ønskede at afbestille.

Den pågældende som klager talte med, accepterede afbestillingen, og denne nævnte ingenting om afbestillingsgebyr. Klager blev dog bedt om at sende afbestillingen skriftligt, hvilket klager gjorde samme eftermiddag.

Herefter fremsendte indklagede fra forskellige adresser krav på afbestillingsgebyr. Klager har ikke betalt afbestillingsgebyret, da kravet kom med et rykkergebyr.

Det er ikke korrekt, at klager klagede over gebyret, fordi Hotel B lå for langt væk. Klagen vedrører alene det forhold, at indklagede opkræver et afbestillingsgebyr begrundet i nogle ensidige udstukket handelsbetingelser, som klager ifølge klager ikke har haft mulighed for at acceptere.

Når klager i øvrigt handler på internettet, er det ikke en mulighed at indgå handelen med sælger, før accept af handelsbetingelserne. Den mulighed fik klager ikke i forhold til indklagede.

Det gøres af indklagede gældende, at gebyret er en del af aftalen, men klager har ikke indgået en aftale om, at klager skulle betale et gebyr ved afbestilling af et værelse hos indklagede.

Klager har også svært ved at se, at indklagede har lidt et tab ved, at klager afbestilte værelset. Klager finder således, at vi har god grund til at klage over indklagedes behandling af sagen.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager er forpligtet til at betale det opkrævede afbestillingsgebyr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klager den 2. oktober 2025 bestilte et værelse med morgenmad til 1.334 kr. på Hotel B, og at der blev sendt en bekræftelse med handelsbetingelser på mail til klager.

Klager afbestilte den 3. oktober 2025 og blev ifølge indklagede gjort opmærksom på, at det koster gebyr at afbestille jf. indklagedes handelsbetingelser. Samme dag klagede klager over gebyret med den begrundelse, at Hotel B lå for langt væk i forhold til klagers bestemmelsessted, som indklagede har antaget lå syd for Limfjorden.

Klager anførte, at aftalen af den 2. oktober 2025⁶ var et tilbud, der ikke var accepteret.

Som svar sendte indklagede den 4. oktober 2025 en faktura til klager på det aftalte afbestillingsgebyr jf. indklagedes handelsbetingelser.

Indklagede bestrider, at Hotel B den 2. oktober 2025 fremsendte er tilbud til accept. Klager henvendte sig til hotellet og reserverede et værelse, som hotellet bekræftede. Der er ingen fortrydelsesret eller krav om anden form for bekræftelse. Klager skulle blot møde op.

Oplysninger om at Hotel B ligger 35 km fra Aalborg og nord for Limfjorden er akkurate og blev ifølge indklagede accepteret af klager.

Indklagede gør gældende, at gebyret er en klar del af aftalen og er rimeligt, da det alene dækker hotellets tab ved, at klager har brudt aftalen. Der er efter indklagedes opfattelse intet at bebrejde indklagede.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet lægger til grund, at klager den 2. oktober 2025 modtog en bekræftelse på bookingen, hvoraf indklagedes handelsbetingelser fremgik/var vedhæftede. At klager angiveligt ikke åbnede denne mail, er klagers ansvar.

Af indklagedes handelsbetingelser fremgår, at ved afbestilling senere end 72 timer før ankomst betales der "uden fradrag", dvs. fuld pris. Ankenævnet finder på den baggrund, at klager må betale fuld pris for det afbestilte værelse.

Det forhold, at det af klager bookede hotelværelse lå på et hotel, som geografisk lå ubelejligt i forhold til et møde, som klager skulle til næste dag, kan ikke føre til et andet resultat.

Afgørelse af 24. februar 2026