

Ankenævnets Journal nr.: 2016-0683 - Afbestilling

Klager havde booket et værelse på indklagedes hotel i dagene den 29. juli – 31. juli 2016. Klager blev syg, og ville derfor den 28. juli 2016 - ved at kontakte indklagede - afbestille opholdet hos indklagede. Klager fik her oplyst, at klager ved afbestilling og ændring skulle kontakte Hotels.com, hvorigennem værelset var booket, og klager fik yderligere oplyst, at hele beløbet ville blive trukket, og at der ikke kunne afbestilles.

Den 29. juli 2016 kontaktede klager igen indklagede, da klager havde fået det bedre, og nu ønskede at anvende den sidste af de to overnatninger. Klager fik her oplyst, at det af klager bookedede værelse var genudlejet til anden side men, at klager i stedet kunne få indklagedes anneks, som var beliggende 300 meter fra indklagedes hotel. Her var der bad og toilet på gangen. Klager afslog dette, og spurgte om klager så ikke kunne få refunderet den sidste nat, da klagers værelse var genudlejet

Dette afslog indklagede under henvisning til, at indklagede i henhold til bookingbetingelserne havde ret til at beholde hele det indbetalte beløb.

Klager foretog sin booking gennem bookingportalen Hotel.com, hvor det af bookingbekræftelsen om afbestilling fremgik, at ved afbestilling senere end kl. 23.59 den 24. juli 2016 ville man blive opkrævet et gebyr på 100 pct. Videre fremgik det, at der ikke skete tilbagebetaling ved manglende fremmøde eller tidlig udtjekning.

Klager ønskede tilbagebetaling af den sidste nat, da klager genudlejede det af klager bookedede værelse den sidste af de to nætter, som klager havde booket.

Indklagede anførte, at indklagede bad klager om at kontakte Hotels.com og afbestille værelset her, da aftalen var indgået med Hotels.com. Indklagede oplyste også, at klager, i henhold til afbestillingsbetingelserne, ved afbestilling senere end 120 timer før ankomst, ville blive afkrævet hele betalingen. Indklagede afventede klagers afbestilling (via Hotels.com) indtil kl. 18.00 den 29. juli 2016, og indklagede forsøgte også at kontakte Hotels.com inden, men kontoret med dansksproget betjening var lukket og indklagedes engelsk var ikke særlig godt.

Da indklagede, fra klager, havde fået oplyst, at klager med sikkerhed ikke ville komme, besluttede indklagede derfor at prøve at genudleje værelset fra den 30. juli til den 31. juli, hvilket lykkedes.

Det var indklagedes opfattelse, at klager burde have læst afbestillingsreglerne, inden klager bookedede værelset gennem Hotels.com, og at klager, da klager ønskede at afbestille, burde have kontaktet Hotels.com herom. Indklagede mente at have vejledt klager så godt, det var muligt.

Indklagede henholdt sig til Hotels.coms reservations- og afbestillingsbetingelser. Indklagede havde vedlagt kopi af disse, hvoraf det bl.a. fremgik, at afbestilling eller ændring skal ske ved at kontakte Hotels.com pr. telefon eller e-mail.

Yderligere fremgik det af disse, at hvis ikke man tjekkede ind til den første af flere overnatninger, så skulle man, hvis man ønskede at benytte de efterfølgende nætter, bekræfte reservationen hos Hotels.com senest på den oprindelige indtjekningsdato.

Indklagede henviste i øvrigt til, klager var blevet trukket provision for klagers ophold. Indklagede havde vedlagt dokumentation herfor.

I en situation som den foreliggende, hvor indklagede vidste, at en gæst ikke kom, forbeholdt indklagede sig retten til at genudleje værelset.

Indklagede oplyste, at indklagede havde samme afbestillingsbetingelser uanset om værelset bookes via Hotels.com eller direkte hos indklagede.

Indklagedes fremsatte krav om, at der ikke skulle ske kompensation til klager.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Det fulgte af almindelige erstatningsretlige principper, at indklagede i den foreliggende situation havde en almindelig tabsbegrænsningspligt, som skulle komme klager til gode. I den foreliggende situation var der tale om, at indklagede fik genudlejet den ene af de 2 nætter, som indklagede havde bestilt, og på denne baggrund fandt Ankenævnet, at klager alene burde betale for den første af de to afbestilte overnatninger. Klager havde derfor krav på at få refunderet kr. 775,- for den 2. af de to reserverede overnatninger.

Afgørelse af 27. oktober 2016