

**Ankenævnets Journal nr.: 2015-0993 – Annullation af klagers reservation af hotelophold**

Klager bestilte den 5. marts 2015 et hotelophold til et hotel i Istanbul fra den 4. til den 11. juli 2015 gennem indklagedes hjemmeside. For dette ophold skulle klager betale EURO 928,10.

Da klager mødte op på hotellet den 4. juli 2015, fik klager oplyst, at klagers reservation var annulleret.

Klager rettede herefter henvendelse til indklagede, hvor en af indklagedes medarbejdere oplyste klager, at klagers bank havde afvist betalingen samt at klager den 24. juni 2015 var blevet tilsendt en mail herom.

Klager anførte, at han ikke havde modtaget nogen mail, og efter han havde rettet henvendelse til sin bank kunne klager oplyse, at banken ikke havde afvist betalingen.

Da klager var rejst til Tyrkiet med sin kone og to børn, var klager nødsaget til at bestille og betale værelset direkte på hotellet, hvilket medførte, at klager måtte betale EURO 1.434,00 for opholdet. Klager betalte for dette ophold med samme betalingskort, som var brugt ved reservationen hos indklagede.

Klager rettede herefter en klage til indklagede, men da denne blev afvist, fremsendte klager sin klage til Ankenævnet.

Klager ønskede pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede anførte, at indklagede var et selskab med hovedsæde i Amsterdam i Holland. Indklagede drev en webportal, hvor hoteller mv. kunne udbyde deres værelser til reservation til webportalens brugere. Indklagede drev ikke selv hotel/værelsesudlejning, men fungerer alene som formidler heraf. Det var således også hotellet som fastsatte prisen for værelset. Gæsten betalte hotellet direkte og indklagede modtog kommission fra hotellet for bookingen. Indklagede opkrævede ikke gebyr fra brugerne.

Indklagede havde et dansk datterselskab, hvis primære funktion var, at:

- 1) søge efter hotelkapacitet,
- 2) træne og assistere hotellerne,
- 3) optimere hotelbeskrivelserne på web-siden og
- 4) foretage "account management services".

Indklagede understregede, at det danske datterselskab ikke havde noget ejerskab eller kontrol over web-bookingportalen og heller ikke havde selvstændig beføjelse til at indgå aftaler hverken med brugere eller hoteller. Alle aftaler indgås med det hollandske moderselskab. Også den dansksprogede hjemmeside var ejet og drevet af det hollandske moderselskab. På denne baggrund anførte indklagede at, i det omfang danske retsregler fandt anvendelse på den service som blev udbudt, at det var det hollandske moderselskab, som var rette retssubjekt.

Indklagede anførte videre, at når klager foretog en booking via hjemmesiden accepteredes indklagedes generelle "terms and conditions" herunder, at aftalen var indgået mellem hotel og gæst dvs., at indklagede alene agerede som mellemmand. Også afbestillingsregler og no-show

betingelser var anført her. Indklagede fandt derfor, at et evt. krav fra klager måtte rettes mod hotellet.

Indklagede har herefter gjort gældende, at hotellet, den 24. juni 2015, gjorde indklagede opmærksom på, at det ikke var muligt at trække betalingen for opholdet gennem det af klager oplyste betalingskort. Indklagede rettede herefter henvendelse til klager, den 24. juni 2015, kl. 12.13, med besked om, at klager skulle rette sine betalingskortsoplysninger inden 24 timer. Denne henvendelse blev sendt til den af klager oplyste, e-mailadresse. Indklagede havde sammen med sit svar til ankenævnet vedlagt kopi heraf

Da klager ikke svarede på indklagedes henvendelse annullerede indklagede klagers bestilling den 26. juni 2015, kl. 11.45, og fremsendte besked herom til klager.

På trods af dette, rettede klager ikke henvendelse til indklagede, før den 4. juli 2015.

Sammenfattende har indklagede anført, at indklagede ikke havde forsøgt at trække penge hos klager, da indklagede ikke var part i aftalen. Klager havde indgået en aftale med hotellet i Istanbul, og da hotellet ikke kunne sikre sig betaling, havde indklagede annulleret bestillingen i overensstemmelse med indklagedes "terms and conditions".

Indklagede anførte afslutningsvis, at det var forkert, når klagen var sendt til udtalelse hos det danske datterselskab, da dette alene leverede intern support ift. moderselskabet i Holland. Yderligere anførte indklagede, at et evt. ansvar for en gæsts tab, ifølge indklagedes betingelser altid ville være begrænset til "skader", som kunne henføres til indklagedes forpligtelser, som alene vedrørte selve formidlingen af værelser.

Indklagede krævede tilbagebetalingskravet afvist.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt det dokumenteret, at indklagede pr. e-mail rettede henvendelse til klager den 24. juni 2015 og meddelte, at der var problemer med klagers booking. Yderligere anses det for dokumenteret, at indklagede den 26. juni 2015 fremsendte en e-mail til klager med overskriften "Din reservation på xxxxxxxx Istanbul er blevet ændret".

Nævnet fandt det herved dokumenteret, som anført af indklagede, at indklagede på forhånd havde adviseret klager om, at der var et problem med klagers booking.

Afgørelse af 18. februar 2016