

Ankenævnets Journal nr.: 2016-0626 - Klage over betaling ved afbestilling af hotelophold

Den 6. juli 2016 om aftenen kontaktede klager indklagede og spurgte, om indklagede havde et "godt tilbud" på et værelse med udsigt den 7.-8. juli.

Indklagede svarede, at indklagede havde et værelse til kr. 1.375,-, inkl. morgenmad. Klager spurgte herefter om, der var behov for at reservere, hvilket indklagede anbefalede. Indklagede oplyste samtidigt, at indklagede skulle bruge klagers adresse, efternavn og tlf.nr. for at gennemføre reservationen.

Herefter svarede klager samme aften med oplysninger om klagers adresse.

Indklagede – v/en anden medarbejder - svarede herefter den 7. juli tilbage, at indklagede nu kun manglede klagers telefonnummer. Af denne e-mail fremgik nederst teksten:

"Ved afbestilling af enkeltreservationer skal Dyvig Badehotel have skriftlig besked herom senest dagen før ankomst kl. 12.00."

Samme dag – den 7. juli 2016 kl. 13.17 svarede klager tilbage, at noget var kommet i vejen og at klager var nødsaget til at annullere.

Indklagede svarede samme dag tilbage, at værelset skulle have været afbestilt/annulleret inden kl. 12.00, og at der, da dette ikke er sket, ville blive fremsendt en faktura.

Klagede kontaktede herefter direktøren hos indklagede for at få en "opklarende" snak og evt. finde et kompromis.

Klager betalte den fremsendte faktura, men under protest, og har efterfølgende indbragt spørgsmålet om betaling af regningen for Ankenævnet, idet klager ikke fandt, at klager var tilstrækkeligt informeret om afbestillingsreglerne.

Klager fandt ikke, at afbestillingsreglerne var formuleret på en sådan måde, at det klart fremgik, hvorvidt reservationer, der foretages dagen før ankomstdagen efter kl. 12 kunne afbestilles eller ej.

Klager ønskede betalingen på kr. 1.375 helt eller delvis tilbagebetalt.

Indklagede anførte, at indklagedes afbestillingsregler fremgik af alle e-mails og indklagedes hjemmeside.

Det var indklagedes opfattelse, at der, på baggrund af den foreliggende e-mail-korrespondance, måtte anses at være afgivet en bestilling på et værelse.

Indklagede anførte, at ved bestilling mindre end 24 timer før ankomst rykkedes afbestillingstidspunktet til kl. 12.00 på ankomstdagen. Indklagede havde i den forbindelse henvist til den af indklagede til klager sendte e-mail den 7. juli 2016, kl. 14.26

Det var sammenfattende indklagedes opfattelse, at gæsten var blevet tilstrækkeligt informeret om indklagedes afbestillingsregler og at klager derfor ikke havde krav på tilbagebetaling.

Indklagede fremsatte krav om, at der skulle ske betaling for reservationen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

På baggrund af den fremlagte e-mail korrespondance lagde Ankenævnet til grund, at der blev indgået en aftale om reservation af et værelse hos indklagede. Det fulgte af indklagedes afbestillingsbetingelser, at et værelse, som var reserveret senere end kl. 12 dagen før ankomsten, ikke kunne afbestilles. Indklagede havde imidlertid accepteret, at klager kunne afbestille værelset frem til kl. 12 på ankomstdagen, hvilket klager ifølge det oplyste var orienteret om.

Ankenævnet kunne på denne baggrund ikke give klager medhold.

Afgørelse af 27. oktober 2016