

## **Ankenævnets 2012-0046 – Klage over afbestillingsgebyr.**

I starten af oktober 2011 så klager en annonce for et ophold hos indklagede på hjemmesiden "Weekendopholdet.dk", som formidler ophold på hoteller, kroer og slotshoteller.

Af Weekendopholdet.dk's hjemmeside fremgår det om afbestilling, at:

"Afbestillingsregler (Gælder såfremt andet ikke er aftalt)

HORESTA'S - generelle afbestillingsregler:

Afbestillingsregler for reservationer af op til 5 værelser.

Værelser kan afbestilles uden omkostninger indtil kl. 12.00 dagen før ankomst.

Ved afbestilling senere end kl. 12.00 dagen før ankomst, er bestiller pligtig til at erstatte 100% af det bestilte.

Ved no-show er bestiller pligtig til at erstatte 100% af det bestilte."

Klager henvendte sig til indklagede den 2.10.2011 og forespurgte om et arrangement med overnatning den 17.10.2011 til den 18.10.2012. Den 4.10.2011 afgav indklagede tilbud, hvorefter klager pr. e-mail accepterede tilbuddet og bestilte den 7.10.2011 et ophold for to personer til den 17.10.2011. Prisen for opholdet var kr. 2.390,-.

Den 7.10. 2011 modtog klager pr. e-mail en ordrebekræftelse på bestillingen.

Den 10.10.2011 kl. 23.30 aflyste klager det bestilte arrangement.

Det fremgik af indklagedes ordrebekræftelse, at afbestilling kunne ske mod betaling af et reservationsgebyr på 20 % og et afbestillingsgebyr på 50 % indtil 24 timer før ankomst.

Klager modtog under henvisning hertil fra indklagede den 11.10.2011 en faktura på et afbestillingsgebyr på kr. 1.195,-, svarede til 50 % opholdets pris.

Klager anførte, at klager først blev præsenteret for klagers afbestillingsbetingelser i ordrebekræftelsen - efter at klager havde accepteret indklagedes tilbud.

Klager henviste til, at klagers bestilling var baseret på de afbestillingsbetingelser, som fremgik af Weekendopholdet.dk hvoraf det fremgik, at afbestilling var omkostningsfrit, såfremt det skete dagen før inden kl. 12.00. Klager lagde således vægt på, at klagers ophold blev bestilt gennem Weekendopholdet.dk.

Klager fandt således ikke, at klager skulle betale det af indklagede krævede afbestillingsgebyr, da klager baserede sin bestilling på de afbestillingsregler, som fremgik af Weekendopholdet.dk, og da klager ikke forud for bestillingen blev gjort bekendt med indklagedes afbestillingsbetingelser. Indklagedes afbestillingsbetingelser kom således først til klagers kundskab, da klager modtog den endelige ordrebekræftelse fra indklagede.

Klager fremsatte krav om frafald af afbestillingsgebyr.

Indklagede anførte, at klager havde mulighed for, at læse sig til indklagedes afbestillingsbetingelser på indklagedes hjemmeside.

Derudover anførte indklagede, at opholdet ikke blev bestilt gennem Weekendopholdet.dk, men hos indklagede selv, hvorfor henvisning til 3. mand (Weekendopholdet.dk) ikke var relevant.

Indklagede fandt ikke, at det var korrekt, at Weekendopholdet.dk angav, at afbestillingen kunne ske omkostningsfrit, når bestillingen også omfattede bespisning, som det var tilfældet her.

Yderligere fandt indklagede, at klager reagerede for sent, da klager først reklamerede efter 3 dage.

Klager protesterede således heller ikke i første omgang over, at skulle betale afbestillingsgebyr, men alene over størrelsen af gebyret. På den baggrund er det indklagedes opfattelse, at klager var enig i at skulle betale afbestillingsgebyr.

Indklagede pegede også på, at indklagede ikke har opkrævet det i afbestillingsbetingelserne nævnte reservationsgebyr på 20 %.

Endelig henviste indklagede til en dom fra Retten i Aalborg BS 6-2830/2009, som indklagede fandt understøttede indklagedes påstande.

Indklagede fremsatte krav om, at klager skulle betale det af indklagede opkrævede afbestillingsgebyr.

Nævnet lagde til grund, at klager på baggrund af en annonce fra "Weekendopholdet.dk" rettede henvendelse til "Weekendopholdet.dk" og spurgte om priser på et ophold hos indklagede. Af "Weekendopholdet.dk's" annonce fremgik, at HORESTA's generelle afbestillingsbetingelser ville finde anvendelse medmindre andet aftales.

"Weekendopholdet.dk" videresendte klagers forespørgsel til indklagede, som herefter kontaktede klager. Ved mail af den 4. oktober 2011 fremsendte indklagede pr. e-mail et konkret tilbud til klager, som klager efterfølgende accepterede. På denne baggrund sendte indklagede, den 7. oktober 2011, en endelig ordrebekræftelse til klager, hvoraf indklagedes afbestillingsbetingelser fremgik.

Nævnet fandt, at det tilbud, som indklagede fremsendte til klager den 4. oktober 2011 ikke var fyldestgørende, idet indklagedes afbestillingsregler ikke fremgik direkte af tilbuddet, som heller ikke indeholdt en henvisning til, at indklagedes afbestillingsregler kunne læses på dennes hjemmeside.

På denne baggrund gav Nævnet klager medhold. Nævnet lagde vægt på, at klager havde en berettiget forventning om, at de generelle afbestillingsbetingelser ville finde anvendelse, idet indklagedes tilbud ikke indeholdt en beskrivelse af eller henvisning til indklagedes

afbestillingsregler. Klager blev først gjort bekendt med indklagedes afbestillingsregler ved modtagelsen af ordrebekræftelsen, dvs. efter at have afgivet accept.

Da klager fik medhold i sin klage, skulle indklagede refundere klager gebyret for sagens behandling ved Ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

**Afgørelse af 2. maj 2012**