

Ankenævnets journal nr.: 2013-0817 - Klage over betaling af afbestillingsgebyr.

Klager bestilte den 17. februar 2013 to værelser på et vandrehjem til 3 overnatninger fra den 1. til den 4. august 2013. Den samlede pris herfor var kr. 5.370,-.

Bestillingen skete gennem indklagede, som er en udenlandsk baseret internetportal, hvor igennem, der blandt andet kan bestilles hotelværelser. Indklagede annoncerer og sælger sine ydelser på en dansksproget hjemmeside. Bestillingen via indklagedes hjemmeside foregår som en såkaldt "garanteret reservation", hvorved kunden som sikkerhed for betalingen – herunder ved udeblivelse - oplyser sine debet/kreditkortoplysninger.

Den 15. juli 2013 kontaktede klager vandrehjemmet og afbestilte overnatningerne. Ifølge klager spurgte klager direkte i forbindelse med afbestillingen, om klager, som kunde, skulle foretage sig yderligere. Ifølge klager var svaret herpå et klart nej.

Den 1. august 2013 trak vandrehjemmet imidlertid et beløb svarende til de afbestilte værelses pris fra klagers konto. Klager kontaktede den 2. august 2013 telefonisk vandrehjemmet, som svarede, at værelserne efter vandrehjemmets opfattelse, aldrig var blevet afbestilt. Klager havde vedlagt kopi af en opkaldsliste, hvoraf det fremgår, at klager den 15. juli 2013 og den 2. august 2013 ringede til vandrehjemmet.

Den 7. august 2013 kontaktede klager pr. e-mail vandrehjemmet og gjorde indsigelser mod, at vandrehjemmet havde trukket det anførte beløb. Vandrehjemmet har ifølge det af klager oplyste ikke besvaret denne e-mail.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

I en e-mail af den 28. august 2013 til Ankenævnet har vandrehjemmet anført, at klagen i stedet bør sendes til indklagedes virksomhed, da klager foretog bestillingen via indklagedes hjemmeside. Det er videre anført, at alle som ringer til vandrehjemmet får besked om, at de ikke hos vandrehjemmet kan afbestille reservationer, som er foretaget via indklagedes hjemmeside. Vandrehjemmet modtager ikke telefoniske afbestillinger, men henviser kunder til den virksomhed – her indklagedes virksomhed – hvor kunden har foretaget bestillingen.

På denne baggrund sendte Ankenævnet den 23. september 2013 klagers klage til indklagede for bemærkninger.

Klager har vedlagt en kopi af den reservationsbekræftelse, som klager modtog fra indklagede i forbindelse med bestillingen. Heraf fremgik det bl.a:

"Er planerne ændrede? Det er hvad der kan ske. Gå til Mit [indklagedes navn] for at ændre datoer"

Yderligere fremgik det, at:

"Afbestillingsregler: I tilfælde af afbestilling senest 3 dage før ankomst, vil der ikke blive opkrævet noget gebyr. I tilfælde af afbestilling senere, eller ved udeblivelse vil den samlede pris for reservationen blive opkrævet.

Afbestillingsgebyr:

Frem til den 28. juli 2013, kl. 23.59 Dkk. 0,-.

Fra den 29. juli 2013, kl. 00.00 Dkk. 2685,-."

For så vidt angår indklagedes bemærkning om, at klager den 2. august 2013 telefonisk skulle have kontaktet indklagede og oplyst, at klager også havde kontaktet indklagede for at foretage afbestilling, så er klager af den opfattelse, at det ikke er korrekt, Hvis – som anført af indklagede – klager faktisk havde kontaktet indklagede for at afbestille, så havde der slet ikke været nogen sag. Klager fastholder således, at han ikke kontaktede indklagede, da vandrehjemmet havde oplyst, at dette ikke var nødvendigt.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 5.370,-.

Indklagede anførte, at indklagede er et selskab med hovedsæde i Amsterdam i Holland. Indklagede driver en webportal, hvor hoteller mv. kan udbyde deres værelser til reservation til webportalens brugere. Indklagede driver ikke selv hotel/værelsesudlejning, men fungerer alene som formidler heraf. Det er således også hotellet som fastsætter prisen for værelset. Gæsten betaler hotellet direkte, og indklagede modtager kommission fra hotellet for bookingen. Indklagede opkræver ikke gebyr fra brugerne.

Indklagede har et dansk datterselskab, hvis primære funktion er, at 1) søge efter hotelkapacitet, 2) træne og assistere hotellerne, 3) optimere hotelbeskrivelserne på web-siden og 4) foretage "account management services". Indklagede understreger, at det danske datterselskab ikke har noget ejerskab eller kontrol over web-bookingportalen og heller ikke har selvstændig beføjelse til at indgå aftaler hverken med brugere eller hoteller. Alle aftaler indgås med det hollandske moderselskab. Også den dansksprogede hjemmeside er ejet og drives af det hollandske moderselskab. På denne baggrund har indklagede anført at i det omfang danske retsregler finder anvendelse på den service som udbydes, så er det det hollandske moderselskab, som er rette retssubjekt.

Ifølge indklagedes reservationssystem foretog klager den 17. febr. 2013, kl. 15.36 en reservation af to værelser på vandrehjemmet i perioden fra den 1. til den 4. august 2013. Hvert værelse kostede kr. 2.685,-. Værelserne blev i indklagedes system "cancelled" som "no show" den 2. august 2013, kl. 07.49. "

Indklagede anførte, at indklagedes bookingbetingelser i løbet af bookingprocessen oplyses overfor brugerne, før de gennemfører bestillingen, herunder regler om afbestilling og no show, samt oplysning om hvad overnatningsstedet vil trække via kundens kreditkort ved no show. Brugere oplyses således om, at indklagedes betingelser er bindende ved bestilling via web-portalen. Når reservationen er gennemført, modtager både brugeren og overnatningsstedet en kopi af reservationsbekræftelsen. Også afbestillingsregler og no show- betingelser er anført her. Indklagede har videre anført, at klager, når klager foretager en booking via hjemmesiden accepterer indklagedes generelle "terms and conditions", herunder, at aftalen er indgået mellem hotel og gæst, dvs. at indklagede alene agerer som mellemmand

Indklagede oplyste, at klager den 2. aug. 2013, kl. 10.53 kontaktede indklagede og oplyste, at han havde afbestilt værelserne direkte hos vandrehjemmet 3 uger tidligere. Klager oplyste her, at han

også havde kontaktet indklagede for at aflyse. Indklagede har imidlertid ikke registreret noget opkald eller anden form for kommunikation fra klager forud for den 2. aug. 2013.

Den 2. aug. 2013, kl. 10.53 ringede en ansat hos indklagede til vandrehjemmet. Her oplyste den ansvarlige, at vandrehjemmet ikke havde registreret noget opkald fra klager, og hvis der havde været det, ville det have været registreret.

Samme dag videresendte klager en udskrift med foretagne opkald, der viste et opkald til vandrehjemmet den 15. juli 2013. På den baggrund kontaktede en ansat hos indklagede på ny vandrehjemmet, som fastholdt, at indklagede ikke havde modtaget nogen henvendelse fra klager. Hvis man havde modtaget en sådan henvendelse fra klager, ville klager være blevet henvist til at kontakte indklagede. Indklagede informerede klager om svaret fra vandrehjemmet.

Indklagede anførte, at indklagede nøje registrerer og kan spore enhver ændring, som kunder foretager af deres reservationer, det være sig via e-mail eller telefon. Også alle andre henvendelser registreres.

Indklagede anførte, at det af indklagedes generelle "Terms and Conditions" bl.a. fremgår, at:

- 1) Ved at foretage en reservation gennem indklagede indtræder kunden i et direkte (juridisk bindende) kontraktmæssigt forhold med hotellet, hvor kunder bestiller et ophold
- 2) Fra det tidspunkt, hvor kunden foretager sin reservation, handler indklagede udelukkende som mellemmand mellem kunden og hotellet. Indklagede sender oplysningerne om kundens reservation til det relevante hotel og sender kunden en bekræftelses e-mail på vegne af hotellet.
- 3) Vedr. annullering og udeblivelse, Hvis der afbestilles indtil 3 dage før ankomst, vil der ikke blive opkrævet gebyr. Hvis der afbestilles senere, eller hvis der forekommer "no Show" vil den totale pris for reservationen blive opkrævet.

Af "Clause 6" i indklagedes generelle "Terms and Conditions fremgår det også, at hvis kunden ønsker at se, ændre eller annullere sin reservation, skal kunden vende tilbage til den emailbekræftelse, som kunden har modtaget og følge anvisningerne om afbestilling heri. Det fremgår videre, at kunden kan blive faktureret for sin annullering i overensstemmelse med de regler, som hotellet har om afbestilling og udeblivelse ("no show"). Indklagede anbefaler derfor, at kunden læser hotellets afbestillings- og udeblivelsespolitik grundigt, før kunden sin reservation.

Derudover indeholder indklagedes generelle "Terms and Conditions" en "Disclaimer" (ansvarsfraskrivelse), hvor indklagede - med de begrænsninger som måtte følge af lovgivning - fraskriver sig ansvar for ethvert tab, som kunden måtte lide, uanset grunden hertil.

Afslutningsvis konkluderer indklagede, at indklagede ikke vil refundere klager det trukne beløb på kr. 5.370,-, da Danhostel Brande på baggrund af Danhostel Brandes afbestillingsregler havde ret til at opkræve klager det trukne beløb..

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske refusion til klager af det trukne beløb for "no show".

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet kunne ikke give klager medhold.

Klager havde anført, at klager den 15. juli 2013 rettede telefonisk henvendelse til overnatningsstedet og afbestilte de bestilte værelser. Klager havde vedlagt udskrift fra sit teleselskab, som bekræfter, at klager kontaktede overnatningsstedet den pågældende dag.

Overnatningsstedet havde oplyst, at man altid henviser gæster, som har bestilt via indklagedes hjemmeside, til at rette henvendelse til indklagede, hvis de vil foretage afbestilling.

Der var herefter modstridende oplysninger om, hvorvidt klager blev henvist til at foretage afbestilling via indklagedes hjemmeside.

Ankenævnet bemærkede, at det som udgangspunkt er klager, som har bevisbyrden for, at der er foretaget korrekt og rettidig afbestilling. Det var ubestridt, at klager foretog sin bestilling via indklagedes internetbaserede bookingportal, og at han i den forbindelse modtog en e-mail med en reservationsbekræftelse. Af denne reservationsbekræftelse fremgår det om afbestilling, at vederlagsfri afbestilling kan ske senest 3 dage før ankomst, og at en eventuel ændring af datoerne, skal ske via indklagedes hjemmeside.

Af punkt 6 i indklagedes generelle "Terms and Conditions", som klager accepterede i forbindelse med bestillingen, fremgår, at kunden skal gå tilbage til den e-mail reservation, som kunden har modtaget og følge anvisningerne om afbestilling her, hvis kunden ønsker at ændre eller annullere sin reservation.

Da det var omtvistet, hvilke informationer klager fik ved sit opkald til overnatningsstedet, da der i klagers ordrebekræftelse for så vidt angår ændringer, var henvist til indklagedes hjemmeside, og da det af indklagedes "terms and conditions" fremgår, at klager skulle foretage evt. afbestilling via indklagedes hjemmeside, fandt Ankenævnet ikke grundlag for at give klager medhold.

Afgørelse af 20. februar 2014