

Ankenævnets j.nr.: 2017-0377 - Klage over prisoplysning ved hotelbooking

Sagsfremstilling:

Klager reserverede i maj 2017 3 nætter i perioden den 16. juli 2017 til den 19. juli 2017 på et københavnsk hotel via indklagede, som driver en online bookingportal til reservation af hotelværelser. Portalen er hjemmehørende i Texas, USA.

Klager havde opfattelsen af, at klager bestilte via hotellets egen hjemmeside, og blev først efterfølgende opmærksom på, at det var indklagedes hjemmeside, der var anvendt til bookingen.

Det fremgik af udskriften fra indklagedes hjemmeside at prisen pr. nat for et "double room" var kr. 935,71 inkl. morgenmad, dvs. kr. 2.807,13,- for 3 overnatninger.

Indklagede trak imidlertid USD 552,72,- svarende til kr. 3.663,12,- fra klagers kreditkort. Dvs. kr. 856,- mere end den pris, som klager havde fået oplyst på hjemmesiden.

Klager rettede i første omgang henvendelse til hotellet og klagede, men hotellet henviste klager til, at bookingen var sket via indklagedes hjemmeside, og klager rettede derfor efterfølgende den 27. maj 2017 henvendelse til indklagede.

Indklagede svarede den 27. maj 2017 bl.a., at:

".....we are unfortunately unable to process a refund for the additional charges incurred for an international transaction as our terms and conditions advise that all credit card transactions are made in USD. In most cases, charges in a foreign currency will be converted into the local currency of your credit card by the card company at an exchange rate. Plus any applicable fee, per the card agreement to which [indklagede] is not a party."

Herefter fulgte en nærmere specifikation af det opkrævede beløb:

Costs and fees Subtotal	USD 423.54
Tax recovery charges and service fees	<u>USD 129.18</u>
Total	USD 552.72

Det var ikke nærmere uddybet, hvilke skatter der var tale om, og hvor stor en del af det nævnte beløb på godt USD 129,-, som var skatter og hvad der var gebyrer (fees).

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager var utilfreds med, at der ikke på indklagedes hjemmeside, hvor klager bookede opholdet var oplyst, at den samlede pris var på kr. 3.663,12 (USD 552.72), og ikke på kr. 2.807,13 som det fremgik af hjemmesiden. Klager ønskede på denne baggrund at få differencen mellem disse to beløb, på kr. 855,99 tilbagebetalt.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 855,99 fra indklagede.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde den 24. august 2017 – i den tro, at indklagede kommunikerede direkte med klager – svaret følgende:

"Thank you for contacting [indklagedes navn]. We understand your concern with your reservation. The total cost of the rooms came to the amount of US\$423.54. You are not taking the tax recovery and service charges into account. The tax recovery service charge is US\$129.18. Which gave you the total amount of US\$552.72 for your booking.

The tax recovery charge is a recovery of the estimated taxes that we pay to the lodging suppliers for your reservations. You acknowledge that we do not collect taxes for remittance to applicable taxing authorities. The lodging provider charges us for taxes and the lodging supplier remits the applicable taxes to the taxing authorities. We do not act as co-vendors with suppliers or reserve our customer's travel arrangements. We also collect a service fee for facilitating your reservation. Since we do not collect the taxes, we are unable to provide an exact breakdown of the taxes assessed."

Det forklaredes således, at de ekstra USD 129,18 som klager havde betalt var skatter, som opkrævedes af indklagedes samarbejdspartnere, dvs. hotellerne, og som videresendtes til myndighederne. Dertil kom et service fee.

Det fremgik ikke hvor stor en del, der var skatter og hvor stor en del der var service fee, og indklagede skrev, at indklagede ikke var i stand til informere specifikt om de opkrævede skattebeløbs størrelse.

Indklagede fastholdt at indklagede ikke kunne tilbagebetale det af klager krævede beløb, da der var tale om skatter:

Nævnet fandt:

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering, at markedsføringen af den pågældende overnatning var vildledende. Det fremgik således ikke klart af hjemmesiden, at der var tale om booking af et hotelværelse via en formidler (indklagede), og derudover blev den samlede pris inkl. alle afgifter ikke klart oplyst overfor forbrugeren.

Den pris, der fremgik - og fremhævedes - under bookingprocessen, var således prisen uden skatter og afgifter.

Kun ved at klikke på et anført mindre spørgsmålstegn oplystes forbrugeren om, at der til den pris, som fremgik i bookingprocessen, også tilkom skatter og afgifter, herunder hvor meget sådanne skatter og afgifter udgjorde.

Da markedsføringen således efter en samlet vurdering måtte anses for vildledende, fandt Ankenævnet, at klager havde krav på at få godtgjort differencen mellem den pris, som klager fik oplyst og prisen inkl. skatter og afgifter.

Afgørelse af 24. oktober 2017