

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0286 - Tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Klager reserverede i maj 2017 lokaler hos indklagede til afvikling af en konfirmation den 10. maj 2020. Som sikkerhed herfor indbetalte klager kr. 2.000,- som depositum.

Der blev ikke aftalt nærmere – hverken skriftligt eller mundtligt - mellem parterne omkring eventuel afbestilling eller ændring af reservationen.

Efterfølgende afbestilte klager – i starten af 2018 - det bookedede arrangement under henvisning til at klager skulle flytte pr. 1.4.2018, og derfor ikke kunne afholde konfirmationen hos indklagede.

Klager ønskede i den forbindelse at få det indbetalte depositum tilbagebetalt, hvilket indklagede afviste.

I en e-mail af den 5. marts 2018 skrev klager – efter flere forudgående forgæves kontaktforsøg, herunder personlige henvendelser - til indklagede og bad (for sidste gang) om at få sit depositum retur. Klager henviste i den forbindelse til HORESTAs branchekutyme omkring afbestilling, som finder anvendelse, hvis ikke andet er aftalt.

I henhold til denne branchekutyme kan der vederlagsfrit og med tilbagebetaling af depositum ske afbestilling indtil 4 uger før afviklingen af det bestilte arrangement.

Da indklagede ikke besvarede klagers henvendelser indgav klager klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager henviste til, at der ikke mellem parterne var aftalt nærmere vedrørende afbestilling, og at det derfor måtte være HORESTAs branchekutyme, som skulle finde anvendelse, jf. om denne ovenfor.

Under henvisning til branchekutymen fandt klager, at klager med en afbestilling i starten af 2018, mere end 2 år før arrangement, havde krav på tilbagebetaling af depositummet.

For så vidt angik det af indklagede omtalte indlæg på Facebook, havde klager oplyst, at klager i frustration over ikke at kunne komme i kontakt med indklagede skrev et kritisk indlæg om indklagede på en lukket Facebook-gruppe. Dette indlæg blev dog fjernet næste morgen, idet klager var blevet gjort opmærksom på, at indklagede ikke var medlem af den pågældende Facebook-gruppe.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af depositum på kr. 2.000,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at indklagede havde været i restaurationsbranchen i over 20 år. Igennem disse år havde indklagede overfor kunderne, når de bestilte et arrangement, især på konfirmations

søndage, altid oplyst, at reservationen først var gældende, når man havde betalt et depositum på kr. 2.000,-.

Samtidig blev kunden oplyst om, at beløbet ville blive fratrukket regningen, når selskabet var overstået.

Konfirmationsdage blev bestilt flere år i fremtiden, så det var irriterende at stå tomhændet, hvis folk bare sprang fra.

Indklagede havde plads til at afvikle 2 konfirmationer samtidig, og indklagede havde meddelt klager, at klager ville få tilbagebetalt depositummet, hvis det bookede lokale blev udlejet til anden side.

Indklagede havde oplyst, at kunder gennem årene var kommet med mange undskyldninger, såsom, flytning, skoleskift, skilsmisse, osv. Det var indklagedes opfattelse, at det blev umuligt at lave forretning, hvis indklagede skulle tage hensyn til alle disse ting.

Endelig havde indklagede oplyst, at inden klagers afbestilling blev afvist, svinede klager indklagede til på Facebook, hvilket kunne have været med til at skade indklagede.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på tilbagebetaling af depositum.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Det var ubestridt, at klagerne i maj 2017 bestilte lokaler hos indklagede til afvikling af en konfirmation den 10. maj 2020, at de i den forbindelse blev opkrævet og betalte et depositum på 2.000 kr., og at de i starten af 2018 afbestilte arrangementet.

Efter det fremkomne lagde Nævnet til grund, at klagerne ikke i forbindelse med bestillingen fik nogen oplysning om, hvilke afbestillingsregler der ville finde anvendelse i forbindelse med en eventuel afbestilling.

Da der herefter ikke ses at være aftalt nærmere om afbestilling, fandt Ankenævnet, at HORESTAs afbestillingskutyeme "Hvad man bør vide, når fester, møder og konferencer skal holdes i byen", burde finde anvendelse. Heraf fremgik, at selskaber kunne afbestilles vederlagsfrit indtil 4 uger før afviklingsdatoen, og at et eventuelt depositum tilbagebetaltes, hvis der afbestiltes i overensstemmelse hermed.

På den baggrund fandt Ankenævnet, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum på kr. 2.000,-.

Afgørelse af 4. september 2018