

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0441 - Tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Den 31. marts 2018 bookede klager lokaler hos indklagede til afholdelse af en konfirmation den 19. maj 2019. Klager modtog som bekræftelse herpå en skriftlig bekræftelse, hvoraf det fremgik, at der skulle indbetales kr. 1.000,- i "depositum". Yderligere fremgik det, at depositummet ville blive modregnet ved afregningen for arrangementet.

Bekræftelsen indeholdt ikke regler vedr. aflysning eller ændringer af arrangementet. Klager blev heller ikke, ifølge klager, på anden vis informeret om eventuelle regler vedr. afbestilling.

Den 16. april 2018 afbestilte klager imidlertid det bookedede arrangement, da klager ønskede at holde arrangementet et andet sted. Klager bad i den forbindelse om at få sit depositum tilbage, hvilket indklagede afviste.

Klager fastholdt, at klager havde krav på tilbagebetaling af depositum, og henviste til HORESTAs afbestillingskutyeme, hvorefter der vederlagsfrit kan ske afbestilling indtil 4 uger før arrangementets afvikling.

Indklagede svarede klager, at depositummet tilbagebetaltes (modregnedes) ved betaling efter arrangementets afvikling. Yderligere anførte indklagede, at nogle restaurationer udover depositum kræver 1/3 af betalingen forud. Indklagede anførte videre, at indklagede allerede havde sagt nej til flere andre forespørgsler på den dag, som klager havde booket. Indklagede fastholdt således, at depositummet ikke ville blive tilbagebetalt.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at der ikke fra indklagedes side var oplyst noget – hverken mundtligt eller skriftligt - omkring afbestilling.

Der fremgik heller ikke noget herom på indklagedes hjemmeside. Klager fandt derfor, at det var HORESTAs branchekutyeme "Værd at vide, når fester, møder og konferencer skal holdes i byen", der skulle lægges til grund. Heraf fremgår det, at der for selskaber på mere end 12 pers. kan ske vederlagsfri afbestilling, med tilbagebetaling af evt. depositum indtil 4 uger før arrangementets afvikling.

Klager afbestilte mere end 12 mdr. før arrangementets afvikling og havde derfor i henhold til branchekutyemen krav på tilbagebetaling af depositummet på kr. 1.000,-.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af depositum på kr. 1.000,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at indklagede gennem de seneste år havde oplevet, at gæsterne ofte meldte fra med kort varsel. Ofte havde gæsterne booket flere steder og dels havde de ikke overvejet deres booking godt nok. Indklagede indførte derfor et bookinggebyr/depositum kr. 1.000,- som indklagede tilbagebetalte ved festens afholdelse.

Indklagede gjorde meget ud af at fortælle om vilkårene og dermed også, at gebyret kun tilbagebetaltes ved festens afholdelse. Det skete ifølge indklagede også i dette tilfælde.

Indklagede oplyste, at indklagede gennem telefonsamtaler eller via e-mail brugte meget tid på at besvare henvendelser vedr. fester. Det drejede sig om forespørgsler om priser, lokale, menu, osv.

Indklagede sendte også en skriftlig bekræftelse og gjorde opmærksom på, at når gæsten havde indbetalt depositum, var dette en bekræftelse på, at der var indgået en bindende aftale.

Hvis gæsterne så senere fortrød, kunne de godt annullere reservationen, men deres bookinggebyr var tabt.

Indklagede fandt, at det var naturligt, at det kostede at afbestille. Indklagede sammenlignede en afbestilling af en fest med afbestilling af en rejse, hvor et evt. gebyr også vil være tabt. Hensigten med depositummet var således, at gæsten havde gjort sig nogle overvejelser og var seriøs i sin bestilling.

Indklagede oplyste, at indklagede havde talt med kollegaer i branchen, og at nogle af disse opkrævede et depositum på 1/3 af festens pris. Ofte kr. 6.000,- til kr. 8.000,- dette beløb tilbagebetaltes naturligvis ved afbestilling.

Indklagede fandt det rimeligt, at indklagede opkrævede et gebyr på booking, da det var tidskrævende og meget vigtigt at styre bookingerne, da indklagedes virksomhed ellers ikke ville overleve.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på tilbagebetaling af depositum.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Det blev efter det fremkomne lagt til grund, at klager den 31. marts 2018 bestilte lokaler hos indklagede til afvikling af en konfirmation den 19. maj 2019, og at klager i den forbindelse blev opkrævet og betalte et beløb på 1.000 kr., som i ordrebekræftelsen blev benævnt depositum uden nogen angivelse af, at beløbet ikke kunne forventes tilbagebetalt ved eventuel afbestilling.

Nævnet fandt ikke at kunne lægge til grund, at klager i forbindelse med bestillingen blev oplyst om hvilke afbestillingsregler, der ville finde anvendelse ved en eventuel afbestilling.

Da der herefter ikke sås at være aftalt nærmere omkring afbestilling, fandt Ankenævnet, at HORESTAs afbestillingskutyme "Hvad man bør vide, når fester, møder og konferencer skal holdes i byen", burde lægges til grund. Heraf fremgår det, at selskaber kan afbestilles vederlagsfrit indtil 4 uger før afviklingsdatoen, og at et eventuelt depositum tilbagebetales, hvis der afbestilles i overensstemmelse hermed.

På den baggrund fandt Ankenævnet, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum på kr. 1.000,-.

Afgørelse af 4. september 2018