

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0234 - Afbestilling – Tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Klagen var indgivet af klagers datter pva. klager.

Klager bestilte hos indklagede primo februar 2019 et lokale til den 17. august 2019 hos indklagede til brunch for 29 personer.

Den samlede pris herfor var aftalt til kr. 8.500,-, og klager indbetalte til klager på forhånd kr. 3.000,-

Af e-mail af 5. februar 2019 fra indklagede til klager fremgik således, at:

"Hej [navn på klager]

De 3.000,- er indbetalt i depositum, så den dag [arrangementsdagen] betaler I 5.500,- for brunch til alle gæster inkl. kaffe, te og juice. Lokalet (Pejsestuen) har I indtil kl. 16.00. Så det er kun hvis I skal have andet at drikke, der kommer oven i prisen"

Efter det oplyste modtog klager ikke i forbindelse med bookingen oplysninger omkring afbestilling.

Det bemærkedes, at der heller ikke af indklagedes hjemmeside fremgik noget omkring indbetaling af depositum/reservationsgebyr og/eller afbestilling.

Den 4. april 2019 afbestilte klager det bookedede lokale pga. af, at hendes mand var blevet syg, og klager bad i den forbindelse om at få det indbetalte beløb på kr. 3.000,- retur.

Da klager ikke havde hørt fra indklagede rykkede klager den 15. april 2019 for tilbagebetalingen af 3.000 kr.

Da klager forsat ikke modtog noget svar fra indklagede eller modtog det indbetalte beløb på kr. 3.000,- retur, indgav klagers datter pva. klager en klage til Ankenævnet

Klagers bemærkninger:

Klager fandt, at klager havde afbestilt i så god tid, at klager havde krav på at få de indbetalte kr. 3.000,- retur.

Der var ifølge klager ikke tale om et reservationsgebyr, som indklagede skrev. Der var tale om et depositum, hvilket fremgik af tidligere fremsendt mail fra indklagede af 5. februar 2019, kl. 10.41.

Der havde på intet tidspunkt, ifølge klager, været tale om en genbestilling – da klager fik at vide, at indklagede ikke agtede at tilbagebetale det indbetalte beløb på kr. 3.000,-, bevarede klager status quo i forhold til det allerede aftalte.

Klager ville ikke gå ind i indklagedes subjektive opfattelse af den telefoniske samtale med klagers datter, men klager oplyste, at oplevelsen var gensidig – blot med modsat fortegn. Det var, ifølge klager, ikke korrekt, når indklagede skrev, at der, efter samtalen med klagers datter, havde været telefonisk kontakt mellem indklagede og klager. Klager kunne dokumentere at have udfærdiget to skriftlige henvendelser i form af e-mails til klager, som begge blev ignoreret. I den ene af de fremsendte mails til indklagede havde klager tilladt sig at korrigere indklagede, idet der var anført en forkert dato.

Klager anførte, at klager på intet tidspunkt blev gjort bekendt med, at en afbestilling fem måneder inden arrangementets afholdelse skulle være for sen. Klager stod derfor stadig uforstående overfor denne tilgang.

Klager havde afslutningsvis anført, at når en professionel udbyder af en ydelse fremsendte en mail, hvoraf det præciseredes, at der var tale om et depositum, så var det naturligvis det, som klager forholdt sig til.

Klagers krav:

Klager ønskede de indbetalte kr. 3.000,- retur fra indklagede.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde i sit svar til Ankenævnet anført, at der, som beskrevet, af klager blev booket et lokale til 29 personer til brunch den 17. august 2019, og at der i den forbindelse blev indbetalt et reservationsgebyr på kr. 3.000,-, som klager indbetalte.

Indklagede bad om reservationsgebyr på reservationer på hele lokaler, da der tidligt var stor efterspørgsel, som var faldende, når tiden nærmede sig.

Indklagede oplyste, at indklagede havde sagt nej til flere arrangementer den pågældende dag, herunder barnedåb.

Indklagede oplyste, at have talt med klager herom og at klager telefonisk genbestilte lokalet, og parterne aftalte her, ifølge indklagede, at gennemføre reservationen.

Derefter blev klager på ny kontaktet af en – ifølge indklagede – grov og ubehagelig dame, som var klagers datter. Indklagede havde ikke tidligere haft kontakt med klagers datter.

Indklagede oplyste, at indklagede igen havde talt med klager i telefonen om reservationsgebyret, og indklagede mente ikke, at indklagede havde ignoreret kunden, som anført af klager.

Indklagede mente at have ret til reservationsgebyret, og indklagede imødeså Nævnets afgørelse, og ville gerne hvis kendelsen gik indklagede imod have retningslinjer for, hvordan denne situation kunne undgås i fremtiden.

Indklagedes krav:

Indklagede skulle ikke tilbagetale de indbetalte kr. 3.000,-.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Klager bookede et lokale hos indklagede til den 17. august 2019 til brunch for 29 personer, og klager indbetalte, jf. indklagedes mail af 5. februar 2019, i forbindelse hermed et beløb på kr. 3.000,-. Klager afbestilte lokalet den 4. april 2019.

Efter det oplyste har indklagede ikke fastsat afbestillingsregler eller oplyst klager om sådanne i forbindelse med bookingen eller på et senere tidspunkt.

På den baggrund finder Ankenævnet, at den af HORESTA udarbejdede branchekutyme omkring afbestilling må lægges til grund. I henhold til denne kan der ske vederlagsfri afbestilling af selskaber på mere end 12 personer indtil 4 uger før arrangementsdatoen. Det følger videre af kutymen, at man ved afbestilling inden denne 4 ugers frist har krav på at få et eventuelt depositum tilbagebetalt, hvorimod et indbetalt reservationsgebyr ikke tilbagebetales ved afbestilling.

Da klager har indbetalt et beløb, som indklagede blev har benævnt "depositum", og da klagers afbestilling skete mere end 4 uger før arrangementsdatoen, har klager således krav på at få tilbagebetalt sit depositum på kr. 3.000,-.

Afgørelse af 12. september 2019