

Ankenævnets journal nr.: 2018-0435 - Klage vedrørende afbestilling

Sagsfremstilling:

Klager indgik den 7. februar 2017 med indklagede aftale om afvikling af klagers bryllup hos indklagede. Af den skriftlige reservationsaftale fremgik følgende:

" Reservationsaftale nr. 56387

Mellem [navn] som arrangør og [navn] hotel indgås aftale om arrangement den 18.08.18 for 70 personer,

Restauranten leverer:

Velkomst

*3 retter menu med husets vin ad libitum Kaffe, te og sødt
Bar 2 timer med øl, vin og vand.*

Desserten serveres senest kl. 22:30.

Lokalerne Riddersal, Bibliotek og Tapetstue lejes af slottet fra kl. 17:30 til kl. 02

Prisen for ovenstående restaurantydelser er 395 kr. og for leje af separate lokaler 600 kr., hvilket i alt er 995 kr.pr. person. Lejen er momsfri.

Ud over det aftalte kan ordren løbende suppleres for hvilke, der afregnes efter forbrug. Servering efter kl. 2 nat kan ske mod overtidsbetaling,

Hotellet udlejer: 24 stk. dobbeltværelser inkl. morgenmad a 2.000 kr. i sidebygning og 2.200 kr. i hovedbygning og palæ fra den 17. til den 19.08.2018, Sulten lejes den 17.08. á 2200 kr. U/B den 18.08.2018. Navneliste evt. med fordeling sendes til hotellet senest 6 uger forud. Hvis værelse betales af gæsten bedes samtidig oplyst navn, adresse, telefon og mail.

Depositum udgør 24,600 kr. og tilbagebetales ved afregning. Ændringer af aftalen skal ske skriftligt, Ved aflysning betales 20 % gebyr. Indtil 4 uger forud for spisning og 8 uger forud for værelser kan antal ændres ved mail til [mail-adresse]. Herefter og indtil dagen for kan antal frit reduceres med 10 pct. Ved større afbud beregnes 50 % tillægsgebyr. Ved afbud på dagen eller manglende fremmøde betales fuld pris.

Afbestillingsforsikring mod gebyr i tilfælde af sygdom koster 3 pct. Ønskes aftale sendt sæt kryds

Afregning sker inden afrejse."

Som det fremgår ovenfor, indbetalte klager som depositum kr. 24.600 i forbindelse med aftalens indgåelse. Den 7. april 2018 skrev klager til indklagede, at klager var nødt til at aflyse/udsætte brylluppet. Klager bad i denne forbindelse om at få tilbagebetalt depositummet.

I et svar af samme dag, fra en ansat hos indklagede, fremgik det, at:

"Hvor er vi kede af at høre, at I aflyser/udsætter Jeres bryllup.

Vi kontakter ikke Jeres gæster, der har booket overnatninger, da der grundet et andet bryllup samme dag, kan være svært at vide hvem der tilhører hvem. De skal selv kontakte os og annullere deres reservation.

Jeres betalte depositum tilbagebetales desværre ikke. Det betalte beløb svarer til de 20%, der skal betales i annulleringsgebyr."

Klager svarede samme dag tilbage, at:

"Vi har betalt depositum for de private værelser. Det fik vi at vide, at vi kunne få retur, det står i kontrakten vi skal betale 20% af den bestilte fest, her indgår ikke værelserne?"

Derfor, alle værelser som er booket privat skal trækkes fra depositummet og overføres til os som aftalt?"

Den 9. april 2018 svarede indklagede, at:

"Hvor er det ærgerligt I ønsker at annullere jeres arrangement hos os, men det skal vi selvfølgelig nok få gjort.

Som [navn] skrev, kan vi desværre ikke selv tage fat i jeres gæster, grundet to bryllupper, kan vi ikke skelne gæsterne fra hinanden - Det kan jo også være, nogle ikke ønsker at afbestille.

Så dem der ønsker at afbestille, skal bare skrive eller ringe til os, så skal vi nok få dem slettet,

Når man underskriver en reservationsaftale, skal man betale et depositum.

Det svarer til 20% af ordrens værdi. Jeres værdi indeholder de 70 gæster x 995 og de 24 værelser I ønskede at reservere til jeres gæster.

Jeres depositum er altså derfor på 20.000,- og værelserne bliver ikke trukket fra.

Hvis I ønsker at udsætte brylluppet til en anden dato/år, er det selvfølgelig muligt, så rykker vi hele pakken frem."

Den 17. april 2018, skrev klager til indklagede, at:

"Vi skriver da vi har annulleret vores bryllup d.18.08.18 ved [Indklagedes navn]. Vi vil forhøre os om, hvordan vi skal tolke den underskrevet kontrakt(vedhæftet).

Hvad har vi ret til, specielt ift. tilbagebetaling af depositum? Vi læser kontrakten således at vi op til 4 uger (for mad) og 8 uger (for overnatninger) før festen har fri adgang til at nedjustere antallet af gæster, og at [navn på indklagede] først efter de 4/8 uger har begrænset adgangen til at nedjustere antal gæster med en 10%-grænse. Du kan skrive, om dette ikke er korrekt forstået?

Dernæst er vi usikre på, hvordan kontrakten i øvrigt skal forstås, herunder:

- *Gebyret kan vel først kan komme på tale efter, at I ikke længere har fri adgang til at regulere antal gæster i kontrakten (dvs. efter hhv. 4 og 8 uger)*
- *Gebyret på 20 % står anført i umiddelbar forlængelse af vilkåret om et depositum - hvorfor det alene kan forstås således, at der er tale om et gebyr på 20% af depositummet? Dette må navnlig være tilfældet henset til, at der ikke er aftalt en "endelig pris", men alene er aftalt et estimeret antal gæster. (der kan reguleres op og ned) og nogle enhedspriser, f.eks. en kuvertpris, pris pr. overnatning o.l."*

Samme dag svarede indklagede, at:

"Vi vil tilbagebetale depositum ud over gebyr for afbestilling, der efter aftalen udgør 20 % af aftalens værdi. Denne er 119.850, hvorfor I bedes oplyse konto nr. til at udbetale 630 kr.

Desværre er jeres udlægning af aftalen Ikke, hvad denne indeholder. Det at justere antal er ikke ensbetydende med af samme forhold kan anvendes ved aflysning."

Herefter kontaktede klager en advokat, som den 2. maj 2018 på vegne af klager rettede henvendelse til indklagede, og bl.a. anførte følgende:

- **Selve vilkåret om et 20%-gebyr står således i samme afsnit som - og i direkte forlængelse af - vilkåret om, at min klient skal indbetale et depositum på kr. 24.600,- til [navn på indklagede] som sikkerhed. Det er derfor mest nærliggende, at aftalen ved en naturlig fortolkning skal forstås således, at gebyret skal beregnes af depositummet navnlig henset til, at aftalen ikke indeholder en egentlig kontraktsum.**
- **I det samme afsnit i reservationsaftalen fremgår det imidlertid, at antallet af gæster frit kan ændres indtil 4 uger før (dvs. indtil den 21. juli 2018) for så vidt angår bestillingen af mad, mens antallet af gæster frit kan ændres indtil 8 uger før (dvs. indtil den 23. juni 2018) for så vidt angår reservationen af hotelværelser. Efter de nævnte frister kan antallet af gæster kun frit reguleres med op til 10%. I det der fortsat er mere end 3 måneder til det planlagte arrangement, har min klient fortsat en ret til frit at regulere antallet af gæster. Dette fremgår eksplicit af reservationsaftalen.**

Det forekommer ikke meningsfuldt, at [navn på indklagede] skulle kunne opkræve et gebyr inden for en periode, hvor min klient fortsat har en kontraktuel ret til at op- eller nedjustere antallet af gæster frit og ubegrænset (dvs. principielt med op til 100%). I stedet for at annullere aftalen kunne min klient således blot have reduceret antallet af gæster. Overordnet må det derfor anses for at være ganske tvivlsomt, hvorvidt vilkåret om gebyropkrævning overhovedet kan håndhæves over for en forbruger, når forbrugeren mere end 8 uger forinden det planlagte arrangement vælger af annullere ordren.

- [Navn på indklagede] har i sagen ageret som erhvervsdrivende, mens min klient har ageret som forbruger. [Navn på indklagede] har udfærdiget reservationsaftalen, og uklarheder i aftalens indhold og ordlyd skal derfor fortolkes til fordel for forbrugeren. Dette følger af den aftaleretlige koncipistregel.
- Advokaten afslutter brevet med at skrive, at klager under ingen omstændigheder er forpligtet til at betale det fulde depositum i "gebyr" til indklagede. Dog anføres det, at klager, trods de betydelige uklarheder i aftalen, som advokaten har anført, så er klager dog indstillet på (per kulance og uden præjudice) at acceptere et gebyr på 20% af depositummet- svarende til kr. 4.920.

Indklagede rådede herefter klager til at indgive en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Der henvistes til det af klagers advokat ovenfor under sagsfremstilling anførte.

Derudover havde klagers advokat, for så vidt angik de af indklagede til Ankenævnet fremsendte bemærkninger, anført, at når det af indklagede anførtes, at aftalens værdi, ifølge indklagede, udgjorde kr. 119.850, forholdt indklagede sig ikke til, at de 24 dobbeltværelser af kr. 2.000,- per værelse, i alt kr. 48.000, ikke betaltes af klageren, men således afregnedes direkte over for de overnattende gæster, jf. aftalens vilkår herom.

Klagers advokat fandt derfor, at det under alle omstændigheder var forkert at indregne de kr. 48.000 som værende en del af aftalens værdi. Aftalen kunne alene forstås, som det inter partes aftaleforhold mellem klageren og indklagede, og den pågældende aftales værdi kunne alene udgøre betalingen fra klager til indklagede.

Klagers advokat henviste i den forbindelse til den mere subsidiære påstand og de dertil hørende anbringender, jf. pkt. 3.3 i klagen.

Derudover bemærkede klagers advokat, at indklagede i sin beregning af aftalens værdi havde medregnet en overnatning i suiten til kr. 2.200. Ifølge reservationsaftalen nr. 56387 fremgik det, at:

"Suiten lejes den 17.08. a 2200 kr. U/B (...)"

Det fremgik således af aftalen, at lejen af suiten var uden beregning. Derfor burde denne post, efter klagers advokats opfattelse, heller ikke medregnes under aftalens værdi.

Klagers advokat fastholdt således, at klager havde ændret reservationen inden for den aftalte periode, hvor klageren havde haft kontraktuel ret til at op- eller nedjustere antallet af gæster frit og ubegrænset, hvorfor det fastholdtes, at klageren skulle have det fulde depositum tilbage.

For så vidt angik det af klager anførte om, at klager var "primær ordregiver", og således hæftede for reservationen af værelserne, havde klagers advokat anført, at ifølge parternes aftale skulle de enkelte gæster, hver især betale lejen af de relevante dobbeltværelser, og aftalegrundlaget støttede derfor, efter klagers advokats opfattelse, ikke indklagedes synspunkt om, at klageren skulle anses for at være en form for kautionist for alle de relevante gæster.

Klagers krav:

Klager fandt, at klager havde krav på tilbagebetaling af depositummet bortset fra eventuelt 20 pct. af det indbetalte depositum svarende til kr. 4.920,-.

Indklagedes bemærkninger:

I svar af 29. juni 2018 til Ankenævnet havde indklagede anført, at de 20 pct., der skulle betales som gebyr ved aflysning, klart skulle fortolkes som værende af aftalens/ordrens værdi.

Indklagede henviste til Ankenævnets afgørelse, j.nr. 2017-0478, hvoraf det fremgik at: "Af indklagedes afbestillingsregler fremgik, at der skulle betales et afbestillingsgebyr på 20 pct., hvilket måtte forudsættes at være af den aftalte pris".

Indklagede havde yderligere henvist til en dom af 11. juni 2010 fra retten i Aalborg, hvoraf det fremgik, at der var anvendt samme standardkontrakt, med samme ordlyd. Indklagede bemærkede, at dommeren også her fortolkede afbestillingsgebyr på 20% som værende af ordrens værdi.

Endelig havde indklagede henvist til en dom af 9. september 2005 fra retten i Aalborg, hvoraf det fremgik at der skulle betales afbestillingsgebyr af ordrens værdi.

Indklagede konkluderede herud fra, at det var kutyme/praksis, at afbestillingsgebyr i procent beregnes af ordrens værdi – hvorfor klager skulle betale 23.970 kr. i afbestillingsgebyr.

Indklagede henviste til, at det af den indgåede reservationsaftale fremgik, at indklagede opkrævede betaling af 20% i afbestillingsgebyr. Aftalens værdi udgjorde 119.850 kr. Afbestillingsgebyret var beregnet til 23.970 kr., beregnet således:

▪ 70 personer á 995 kr. pr. person	69.650 kr.
▪ 24 stk. dobbeltværelser á 2000 kr. pr. værelse	48.000 kr.
▪ 1 overnatning i suite á	2.200 kr.
▪ I alt	<u>119.850 kr.</u>
▪ 20% af 119.850	
23.970 kr.	

Indklagede anførte, at der var indbetalt depositum á 24.600 kr. hvorfor indklagede ville betale kr. 630,- tilbage til klager til fuld og endelig afgørelse (24.600 – 23.970 = 630).

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at de bestilte værelser ikke burde indgå i opgørelsen af aftalens værdi, havde indklagede anført, at reservationen af 24 værelser blev foretaget af klager, som var primær ordregiver, og derfor hæftede klager for reservationen af værelserne, på samme måde som klager hæftede for den øvrige del af kontrakten.

Bestemmelsen om, at 3. mand kunne betale, var en mulighed for klager, men når klager ikke anviste anden (3.mand) til at betale, så hæftede klager selv for reservationen. Værelserne skulle medregnes i ordrens værdi, da de var en del af den samlede kontrakt, som var indgået mellem indklagede og klager. Der beregnedes ikke gebyr af værelser reserveret af 3. mand.

Med hensyn til suiten stod der i kontrakten, at "suiten lejes den 17.08 á 2200 kr. U/B d. 18.08"

Der var et tydeligt punktum efter 2200 kr. som klart indikerede, at der startede en ny sætning, som beskrev, at suiten lejedes d. 18.08 uden beregning.

Suiten blev booket fra d. 17.08 til d. 19.08, overnatning fra d. 17.08.2018 til d. 18.08.2018 kostede kr. 2.200,-, som var medtaget i ordrens værdi, mens overnatning fra d. 18.08 til d. 19.08 var uden beregning, som det fremgik af kontrakten. Derfor var der kun medtaget én overnatning á kr. 2.200,- kr. i beregningen.

Det er korrekt at klager, jf. kontrakten, havde ret til at op- og nedjustere antallet af gæster, men dette kunne ikke fortolkes sådan, at der i samme periode var fri mulighed for at aflyse hele arrangementet.

Indklagede fandt, at der var en klar forskel mellem at aflyse hele arrangementet, og på at op- eller nedjustere antallet af gæster. Ved op- eller nedjustering af gæster gennemførtes arrangementet forsat, og en sådan justering havde intet med aflysning at gøre.

Indklagedes krav:

Indklagede ville tilbagebetale klager kr. 630,-.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Indklagede havde i parternes reservationsaftale af 7. februar 2017 angivet, at gebyr for aflysning udgjorde 20 pct. Nævnet fandt, at en naturlig sproglig forståelse af reservationsaftalen førte til, at de 20 pct. beregnedes af den samlede pris for det aftalte arrangement. Dette resultat fandt tillige støtte i tidligere afgørelser fra Nævnet og fra Byretten i Aalborg.

Ved afgørelsen af, hvorvidt værelsernes pris skulle indgå i prisen for arrangementet, havde Nævnet lagt vægt på, at blandt andet følgende fremgik af den indgåede aftale:

"Hotellet udlejer 24 dobbeltværelser inkl. morgenmad á 2.000 kr. i sidebygning og 2.200 kr. i hovedbygning og palæ fra den 17. til den 19.08.2018. Suiten lejes den 17.8. á 2.200 kr. U/B den 18.8.2018, Navneliste evt. med fordeling sendes til hotellet senest 6 uger forud. Hvis værelse betales af gæsten bedes samtidig oplyst navn, adresse, telefon og mail."

Det var Nævnets opfattelse, at klager med den indgåede aftale havde foretaget en reservation af de nævnte værelser, og at betalingen for værelserne herefter indgik i arrangementets pris, som klager hæftede for.

Gebyret skulle herefter beregnes som 20 pct. af det aftalte beløb på kr. 119.850,-. Afbestillingsgebyret udgjorde således kr. 23.970,-. Da klager indbetalte kr. 24.600,- som depositum, havde klager krav på, at indklagede tilbagebetalte klager kr. 630,-, hvilket indklagede havde oplyst, at indklagede var indstillet på.

Nævnets afgørelse var truffet på grundlag af parternes klare og dermed bindende aftale om gebyr ved aflysning. Nævnet fandt, at vilkåret ikke var sædvanligt for branchen, og at det måtte anses for at være mere byrdefuldt, end hvad der var sædvanligt i branchen.

Afgørelse af 30. oktober 2018