Ankenævnets Journal nr.: 2025-0798 - Afbestilling af reservation

Sagsfremstilling:

Klager reserverede den 10. oktober 2025 indklagedes restaurant til bryllup den 27. juni 2026 kl. 16.00–03.00 for 75 personer. Prisen pr. person var på 2.700 kr., og herunder skulle klagers selskab have natmad a 100 kr.pr. person samt DJ til en pris på 8.125 for 3 timer.

Ved e-mail af den 10.oktober fremsendte indklagede reservationsbekræftelse til klager samt kopi af indklagedes "Retningslinjer & afbestillingsregler". Indklagede bad yderligere klager om at indbetale 35.000 kr. som reservationsgebyr, hvilket klager gjorde den 13. oktober 2025.

Af "Retningslinjer & afbestillingsregler" fremgår om "Afbestilling af hele selskabsarrangementet", at reservationsgebyr kan tilbagebetales ved afbestilling inden for 14 dage efter reservation, at afbestilling senere end 3 måneder før og til og med 14 døgn før udløser 50 % af prisen for arrangementet, og at afbestilling senere end 14 døgn før udløser 75 % af prisen. Der fremgår ikke særskilt vilkår for tilbagebetaling i perioden efter 14 dage og frem til 3 måneder før afvikling, ud over at nævnte procentsatser vedrører den samlede pris for arrangementet.

Den 2. december 2025 aflyste klager arrangementet skriftligt og anmodede om tilbagebetaling af det indbetalte "depositum", hvis det var muligt at få afsat datoen den 27, juni 2026 til anden side.

Indklagede afviste under henvisning til, at der var tale om et reservationsgebyr, og at der i henhold til indklagedes "Retningslinjer & afbestillingsregler" alene kunne ske tilbagebetaling af reservationsgebyret i op til 14 dage efter reservationen.

Klager svarede samme dag, at klager ikke kunne acceptere dette under henvisning til, at afbestilling var sket mere end 6 mdr. før arrangementsdatoen.

Indklagede svarede den 4. december 2025 og fastholdt, at der ikke kunne ske tilbagebetaling, og indklagede anførte, at indklagede bruger betydelige ressourcer på planlægning allerede fra det tidspunkt, en reservation indgår, for at sikre den bedst mulige oplevelse for indklagedes gæster. Indklagede anførte således, at der allerede var lagt væsentlig tid i netop Indklagedes booking og anførte videre, at gæster, der booker bryllup hos indklagede gør det som udgangspunkt mindst et år i forvejen, og indklagede anførte i tilknytning hertil, at muligheden for at genbooke klagers dato nu var meget begrænset. Indklagede henviste også til, at klager havde accepteret indklagedes afbestillingsregler i forbindelse med indbetalingen af kr. 35.000.

Indklagede anførte også, at det er "normal praksis" i Ankestyrelsen [Ankenævnet], at et reservationsgebyr ikke tilbagebetales ved afbestilling. Indklagede præciserede endelig, at der var/er tale om et reservationsgebyr og ikke et depositum, som nævnt i klagers henvendelse.

Klager svarede den 5. december 2026, at klager fortsat ikke kunne godtage indklagedes argumenter for at fastholde det indbetalte (af klager benævnt) depositum på en reservation, der lå mere end et halvt år ud i fremtiden, særligt når indklagede samtidig fremførte, at klager på en gang både var utrolig heldig at få en ledig dato sent i processen, men samtidig også anførte, at det vil være stort set umuligt at genbooke datoen i tiden frem til arrangementsdatoen.

Klager anførte således, at klagers booking vel netop er et eksempel på, at det godt kan lade sig gøre at få en booking ind med kortere frist end et år til afholdelsesdato.

Klager anmodede også klager om at uddybe, hvor mange timer, indklagede mente at have brugt på klagers booking.
Klager havde også vedhæftet en kopi af klagers overførsel af de 35.000 kr., som skete den 13. oktober 2025, hvor beløbet (af klager) er benævnt *depositum*.

Indklagede svarede den 5. december 2025 og fastholdt, at der ikke kunne ske tilbagebetaling, og henviste til, at det af parternes korrespondance tydelig fremgik, at der var/er tale om et reservationsgebyr.

Så vidt ses indgav klager herefter klage til Ankenævnet.

.
Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte beløb på 35.000 kr. refunderet.

Klagers bemærkninger:

I sit modsvar til indklagede har klager overfor Ankenævnet anført, at det fastholdes, at det indbetalte beløb er indbetalt som depositum. Klager har henvist til vedlagt mailkorrespondance mellem parterne.

Klager har anført, at indklagede har henvist til Retningslinjer og afbestillingsregler, hvoraf det fremgår, at det indbetalte beløb tilbagebetales ved aflysning indenfor de første 14 dage (hvilket er korrekt), og at der *"herefter ikke var mulighed for tilbagebetaling".*

Klager finder ikke, at det sidste er korrekt, idet vilkårene ved aflysning i tidsrummet fra 14 dage fra bestilling til 3 mdr. før afholdelse ifølge klager slet ikke er beskrevet.

Det er således efter klagers opfattelse ikke tydeligt for hverken klagere eller andre privatkunder, hvordan de er stillet i den mellemliggende periode, og alene på det grundlag finder klager, at sagen bør afgøres efter Aftalelovens § 38 c, stk. 1 om urimelige aftalte vilkår og uhæderlig forretningsskik.

Klager påpeger, at klager i hele den efterfølgende korrespondance har fremført, at der skulle findes en løsning med hel eller delvis tilbagebetaling ud fra en rimelighedsbetragtning i forhold til det indbetalte depositums størrelse, eventuelle allerede afholdte udgifter hos den indklagede og de godt 10 måneder, der var fra aflysningstidspunktet og til arrangementets afholdelse.

Som begrundelse for ikke at tilbagebetale har indklagede bl.a. anført, at der er brugt betydelig tid på klagers reservation. Klager har påpeget, at det i den efterfølgende dialog ikke har været muligt at få oplyst, hvilke udgifter, der var tale om, ej heller om det ville ændre på forholdene, hvis datoen blev genbooket. Det sidste må efter klagers opfattelse betragtes som en mulighed med en tidshorisont på 10 måneder.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering af det indbetalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede, der er repræsenteret ved sin brandeorganisation, har til støtte for, at beløbet ikke skal refunderes anført, at indklagede helt i overensstemmelse med indklagedes afbestillingsregler ikke er forpligtet til at refundere det indbetalte gebyr.

Klager har fra start været oplyst om afbestillingsreglerne, herunder regler for refundering af reservationsgebyr. Det må lægges til grund, at indklagede var berettiget til at afvise klagers ønske om refundering af reservationsgebyr, idet der ikke var tale om et depositum, Indklagede har bl.a. til støtte herfor vedlagt en kopi af ankenævnets afgørelse med j.nr. 2022-0136, hvor nævnet nåede frem til, at klager ikke havde krav på tilbagebetaling af et indbetalt reservationsgebyr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Nævnet bemærker, at det af indklagedes mail af 10. oktober 2025 samt af faktura af samme dato fremgår, at de 35.000 kr. udgør et reservationsgebyr og ikke et depositum, og nævnet lægger således til grund, at det pågældende beløb var et reservationsgebyr. Det forhold, at klager ved indbetaling har benævnt beløbet ”depositum” ændrer ikke herpå.

Det er fast branchekutyme og i overensstemmelse med nævnets praksis, at et reservationsgebyr ikke tilbagebetales ved afbestilling.

Herefter, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, tages klagers krav om tilbagebetaling af de 35.000 kr. ikke til følge.

Afgørelse af 30. april 2026