Ankenævnets Journal nr.: 2025-0017 - Mangler ved bryllup

Sagsfremstilling

Parterne indgik den 4. november 2024 aftale om afholdelse af bryllup hos indklagede, som driver et Slotshotel, den 23.–24. maj 2026. Arrangementet omfattede bl.a. reception om eftermiddagen fra kl. 16 til kl. 18, herefter et aftenarrangement med velkomstdrink, 4-retters middag med vinmenu ad libitum, kaffe/avec, fri bar kl. 23–03, natmad, leje af Riddersal med tilstødende stuer, samt mulighed for overnatning.

Klager modtog den 4. november 2024 en "Reservationsaftale 989131". Priserne fremgik af reservationsaftalen og var oplyst til 375 kr. for eftermiddagsreceptionen pr. person og 1.925 kr. pr. person for aftenarrangementet, i alt en pris på 114.149 kr. Det fremgik, at der ved aftalens indgåelse skulle betales et reservationsgebyr på 23.000 kr., svarende til godt 20 pct. af den aftalte pris. Dette ville blive godskrevet ved den endelige slutafregning: Derudover fremgik vilkår for bl.a. afbestilling fremgik af handelsbetingelserne på hjemmesiden. Af reservationsaftalen fremgik det, at der var tale om et gæsteantal på 50-55 gæster.

Klager betalte den 20. november 2024 23.000 kr. i reservationsgebyr i henhold til aftalen**.**

Efterfølgende blev der udarbejdet en ny bekræftelse, idet klager ønskede en ret mindre samt ikke ønskede avec**.** Antallet af deltagere blev også reduceret til 45. Denne bekræftelse modtog klager den 26. november 2025. Det fremgår af denne bekræftelse, at den samlede betaling – eftermodregning af de allerede indbetalte 23.000 kr. ville være på 72.249 kr. Dvs. en samlet pris for arrangementet på 95.249 kr.

Den 15. december 2025 aflyste klager arrangementet. Samme dag oplyste indklagede, at afbestillingsgebyret udgjorde ca. 19.000 kr., og at omplacering kunne ske uden omkostninger

Den 16. december 2025 fremsendte indklagede faktura på 19.049 kr. i afbestillingsgebyr og henviste til, at afbestillingsgebyret beregnes som 20 % af den aftalte pris, der efter ændring af ordren den 26. november 2025 udgjorde 95.249 kr. Indklagede har anført, at der herved blev givet "rabat" på 3.950 kr. i forhold til 23.000 kr.

Klager protesterede den 17. december 2025 mod fakturaen og henviste til, at reservationsgebyret ifølge aftalen skulle godskrives ved slutafregning, hvorfor afbestillingsgebyret burde fratrækkes det allerede indbetalte beløb, og resten tilbagebetales.

Indklagede svarede samme følgende:

"Et reservationsgebyr er del af slutafregningen men bortfalder ved afbud

Hvad er et reservationsgebyr?
Et reservationsgebyr betales typisk for, at udbyderen reserverer kapacitet til dig, før alle detaljer evt. er på plads (fx endeligt deltagerantal eller
menu).

Gebyret modregnes ofte i den endelige pris, hvis arrangementet gennemføres, men betragtes ikke som et almindeligt depositum.

Får man det tilbage ved afbestilling?

Efter almindelig branchekutyme tilbagebetales et reservationsgebyr ikke ved afbestilling, hverken ved rettidig eller sen afbestilling.
Et depositum er derimod en forudbetaling, som udgangspunkt skal tilbagebetales ved rettidig afbestilling, hvilket netop adskiller det fra et
reservationsgebyr.

Hvad bør du tjekke?
• Læs altid aftalevilkår/handelsbetingelser for at se, om beløbet er kaldt "reservationsgebyr", "depositum" eller noget tredje.
• Hvis vilkårene er uklare, eller gebyret er meget højt, kan der i nogle sager være grundlag for at klage, og praksis kan da føre til helt eller
delvist tilbagebetaling.

Indklagede havde sammen med dette svar medsendt en række links til forskellige sider, der handlede om opkrævning af reservationsgebyr, der henvises herfor til bilag 1, som indeholder parternes korrespondance.

Indklagede fastholdt således, at der udover det allerede betalte reservationsgebyr også skulle betales et afbestillingsgebyr på 19.049 kr.

Herefter indgav klager klage til ankenævnet.

Klagers krav:

Klager ønsker tilbagebetaling af det indbetalte reservationsgebyr, eller at der sker modregning med dette i det afbestillingsgebyr, som indklagede har opkrævet klager.

Klagers bemærkninger:

Klager har i klagen anført følgende:

Indklagedes handelsbetingelser er ikke vedtaget af klager eftersom disse først er blevet henvist til efter aftalens indgåelse, ligesom de særligt byrdefulde vilkår heri ikke er blevet fremhævet.

Den første henvisning til handelsbetingelserne sker den 4. november 2024 i 'reservationsaftale 6891312', hvor der i bunden henvises hertil. Denne første henvisning til indklagedes handelsbetingelser, sker således *efter* aftalens indgåelse, og klager havde således mulighed for at gøre sig bekendt med betingelserne på et tidligere tidspunkt. Klager har anført, at indklagedes handelsbetingelser ikke var vedlagt reservationsaftalen, men at der var henvist hertil ved 'hyperlink', der videresendte klager til hotellets hjemmeside ved anvendelse. Det er klagers opfattelse, at handelsbetingelserne ikke har været særligt fremhævet i aftaleprocessen, og således ikke er vedtaget af klager.

At der i reservationsaftalen henvises til, at der indeholdes "vilkår for forsikring, omplacering, reduktion og afbestilling", medfører efter klagers opfattelse ikke, at der er sket fremhævelse af særligt byrdefulde vilkår. Handelsbetingelserne er endvidere ensidigt udarbejdet af indklagede Der er således efter klagers opfattelse ikke tale om *agreed documents* udarbejdet af en brancheorganisation eller lignende. Der er dermed etter klagers opfattelse ikke tale om handelsbetingelser, der er

repræsentative for den konkrete branche som hotellet arbejder i, og som derfor kan forudses af klager som forbruger.
Det fremgår af reservationsaftalen af 4. november 2024, at der betales 23.000 kr. i reservationsgebyr. Dette har indklagede på intet tidspunkt nævnt i den indledende korrespondance eller handelsbetingelserne. Det er først blevet anført efter indgåelse af reservationsaftalen. I den forbindelse finder klager, at det særligt må fremhæves, at man hverken i reservationsaftalen eller handelsbetingelserne har anført, hvordan beløbet beregnes, og hvad det dækker over. Det fremstår derfor til dato fortsat uklart, hvad beløbet og dets størrelse dækker over.

Eventuelle uklare vilkår skal tillige fortolkes på den mest gunstige måde for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1. På denne baggrund må begrebet "slutafregning" som anvendt i hotellets handelsbetingelser, mest nærliggende fortolkes som henvisende til det tidspunkt, hvor en "bestemt aftale, et lån, et lejemål eller lignende afsluttes, og som fortæller, hvor meget der skal betales imellem de involverede parter", i overensstemmelse med begrebets definition på Den Danske Netordbog. I relation til anvendelsen af begrebet slutafregning er det således uklart, om beløbet alene vil blive godskrevet, hvis aftalen gennemføres i sin helhed.

Klager finder på den baggrund, at det aftalte reservationsgebyr i henhold til aftalen skal tilbagebetales.

Klager finder videre ikke, at reservationsgebyrets størrelse er rimeligt fastsat, idet det blandt andet er urimeligt højt i forhold til branchen.

Det fremgår af ordrebekræftelsen af 26-11-2025, at prisen for arrangementet på dette tidspunkt udgjorde 95.249 kr. Det fastsatte reservationsgebyr på 23.000 kr., svarer således til 24,15 procent af prisen for arrangementet anført i den senest modtagne ordrebekræftelse

Klager gør samlet set gældende, at reservationsgebyret må tilsidesættes eller nedsættes skønsmæssigt således, at det svarer til kutymen i branchen. Der henvises til Ankenævnets udtalelse i sagen 2023-0828, hvori ankenævnet udtaler, at et reservationsgebyr på 20,5 % både absolut som procentuelt ligger i den høje ende.

Det er således klagers opfattelse, at reservationsgebyret under alle omstændigheder må nedsættes skønsmæssigt svarende til det almindeligt forekommende i branchen.

Da klager aflyste brylluppet den 15. december 2025 blev klager udover reservationsgebyret på 23.000 kr. opkrævet 19.049 kr. i afbestillingsgebyr.

Klager har anført, at Forbrugerombudsmanden har udtalt følgende: ”Alle gebyrer skal dog være aftalt med forbrugeren, for eksempel i aftalevilkårene. For at et gebyr kan anses for aftalt, skal det fremgå tydeligt af aftalen med forbrugeren. Der gælder således et tydelighedskrav ved opkrævning af gebyrer.”

Klager gør på den baggrund gældende, at klager ikke har vedtaget standardvilkårene, idet klager ikke i tilstrækkelig grad er blevet gjort bekendt med de særligt byrdefulde vilkår, jf. det ovenstående anførte om handelsbetingelser, ligesom vilkåret om afbestillingsgebyr efter klagers opfattelse heller ikke er tilstrækkeligt tydeliggjort i korrespondancen med indklagede og i de fremsendte dokumenter.

Det er på den baggrund klagers opfattelse, at indklagede ikke er berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr.

Såfremt Ankenævnet finder, at klager har vedtaget standardvilkårene, finder klager, at indklagede kræver et afbestillingsgebyr på 19.049 kr. svarende til 19,99 % af den aftalte pris på 95.249 kr. Det betyder således, at klager i alt skal betale 44,15 % af den aftalte pris i form af både reservations- og afbestillingsgebyr. Det er klagers opfattelse, at afbestillingsgebyret må vurderes i sammenhæng med det betalte reservationsgebyr på 23.000 kr. svarende til 24,15 % af prisen, samt at klager aflyste arrangementet næsten et halvt år før afholdelse, hvorfor det efter klagers opfattelse er muligt for indklagede Sophiendal Slotshotel at iagttage sin tabsbegrænsningspligt.

Klager har herved henvist til Ankenævnets sag 2023-0828, hvor klager blev stillet urimeligt meget dårligere end det ville følge af branchens kutymer i tilsvarende situation, hvor reservationsgebyret var 20,5 % og afbestillingsgebyret var 20 %. I sagen 2023-0828 blev afbestillingsgebyret tilsidesat som urimelig.

Som svar på indklagedes bemærkninger til Ankenævnet har klager bl.a. anført:

Klager finder ikke, at en almindelig henvisning til handelsbetingelser er tilstrækkeligt til deres vedtagelse. Klager henviser her til Hans Viggo Godsk Pedersen og Anders Ørgaard i '*Almindelig kontraktret*' (7. udg., 2025) s. 84, hvorefter særligt byrdefulde vilkår normalt kun vil "*forpligte den part, vilkåret anvendes imod, hvis det er fremhævet på en sådan måde, at den pågældende rent faktisk har haft kendskab til vilkåret*". Tilsvarende anføres af Joseph Lookofsky og Vibe Ulfbeck i '*Køb*' (6. udg., 2024) s. 232, at "*Jo mere tyngende og/eller uventet et vilkår er, desto større krav stilles til dets vedtagelse*".

Klager henviser desuden til Sø- og Handelsretten i U.1998.728 S, hvor et byrdefuldt vilkår for at må anses for aftalt "i hvert fald [må] kræves, at sagsøger tydeligt er gjort opmærksom herpå. Dette findes ikke at være sket. Der er alene henvist til vedlagte standardvilkår [...]"

At der i indklagedes mail henvises til, at der i handelsbetingelserne "*omtales vilkår for forsikring, omplacering, reduktion og afbestilling*", medfører ikke at der er gjort tydeligt opmærksom på de særligt byrdefulde reservations- og afbestillingsgebyrer, og de er derfor ikke vedtaget.

For så vidt angår indklagedes anbringende om, at der ikke findes praksis ved domstolene eller ankenævnet for, at brud på aftaler kan ske uden vederlag, må det bemærkes, at et vederlag for en brudt aftale enten består i et dokumenteret lidt tab hos den anden part, eller en aftalt bod. Det er således ikke et spørgsmål som er direkte lovreguleret, men beror på almindelig aftale- og erstatningsret.

Indklagede har, efter klagers opfattelse, har haft rimelig mulighed for at udleje til anden side efter aflysningen og dermed begrænse eller forebygge et tab, da aflysning er sket godt seks måneder før planlagt afholdelse, og da indklagede ud over bryllupper tilbyder at være vært for konfirmation, barnedåb, aftenselskaber, konferencer, møder m.v.

Afgørelserne som indklagede henviser til findes efter klagers opfattelse ikke at vedrøre samme problemstilling som ligger til grund for nærværende tvist. De to afgørelser fra domstolene hhv. ankenævnet, vedrører en vurdering af anticiperet misligholdelse, hvorimod nærværende uenighed i stedet vedrører vedtagelsen og størrelsen af reservations- og annullationsgebyr.

Klager bemærker, at man i en retssag ved domstolene alene tager stilling til de fremførte påstande. Der har i den af indklagede vedhæftede afgørelse fra domstolene (Retten i Hjørring) ikke været nedlagt en primær eller subsidiær påstand om, at afbestillingsgebyrets størrelse var urimeligt fastsat, hvorfor retten ikke tog stilling til dette.

På den baggrund kan domstolens afgørelse efter klagers opfattelse ikke anvendes i nærværende sag, da retten altså alene tog stilling til, om man var berettiget til at ophæve aftalen i sin helhed som følge af misligholdelse.

Afgørelsen fra Ankenævnet, som indklagede henviser til, vedrører udover misligholdelse også spørgsmålet om fastsættelse af reservations- og afbestillingsgebyrets størrelse, hvor det fandtes rimeligt at opretholde disse. Det må have været væsentligt for udfaldet, at aflysningen skete blot to måneder før afholdelsen, da Ankenævnsafgørelsen, som klager har henvist til i klagen (2023-0828) (Bilag 2), frafaldt et sammenligneligt afbestillingsgebyr som førstnævnte afgørelse, og hvor aflysningen skete otte måneder før planlagt afholdelse.

Ankenævnet tilsidesatte afbestillingsgebyret som urimeligt, grundet at der var betalt et reservationsgebyr af samme størrelse som i denne sag. Da klagers aflysning er sket ca. seks måneder før afholdelse, må sidste afgørelse være retningsgivende.

Sophiendal Slotshotel henviser til, at der den 16. december 2025 via mail fra klager er indgået aftale om at betale et afbestillingsgebyr af den nævnte størrelsesorden. Som oplyst i mailen af 16. december 2025 var det klagers forventning, at afbestillingsgebyret ville blive fratrukket reservationsgebyret.

Klager bestrider således, at klagers mail af 16. december 2025 kan betragtes som indgåelse af en aftale, idet der fortsat pågik nærmere afklaring om forståelsen af indklagedes krav.

For så vidt angår indklagedes oplysninger om mistet avance på 'anslået' 20 udlejede værelser til ca. 24.000 kr. bemærkes det, at der er tale om udokumenterede mistede indtægter. Det understreges, at der ikke er indgået aftale med indklagede om udlejede værelser.

Klager bestrider også at der er ydet rabat på 3.950 kr. pr. kulance. Ifølge indklagedes betingelser som fremgår af deres hjemmeside (og som ikke var gjort klar for klager i reservationsaftalen) skulle der ved eventuel afbestilling betales gebyr på 20% af en aftalt pris. Dette må efter klagers opfattelse klart forstås således, at eventuelle ændringer i ordren må bevirke, at afbestillingsgebyret må tage udgangspunkt i den nye ordres pris.

Dette er en fortolkning af, hvilken "aftalt pris" gebyret skal beregnes ud fra, og der er således ikke tale om kulance.

Efter klagers opfattelse er der under alle omstændigheder ifølge indklagedes egne betingelser fra tidspunktet for reservationsaftalen, først indgået aftale ved ordrebekræftelsen. Klager modtog ordrebekræftelsen den 26. november 2025, hvoraf prisen var aftalt til 95.249 kr., og der har således ifølge indklagedes egne betingelser ikke været indgået en aftale før ordrebekræftelsens modtagelse den 26. november 2025.

Det er klagers opfattelse, at når indklagede anfører, at klager ikke har fundet alternative lejere, er der tale om en misforståelse af det grundlæggende princip om tabsbegrænsningspligten. I medfør heraf skal hotellet, dvs., indklagede, søge at begrænse dennes tab mest muligt og altså ikke lejerne, hvilket der som også anført tidligere er rig mulighed for, henset til at arrangementet blev aflyst seks måneder før afholdelse.

Afslutningsvis gøres det således gældende, at Indklagede ikke er berettiget til at opkræve reservations- og afbestillingsgebyr, da disse ikke er vedtaget mellem parterne, subsidiært at der må ske nedsættelse af gebyrerne.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager skal betale det opkrævede afbestillingsgebyr samt fastholder betaling af det tidligere indbetalte reservationsgebyr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede den 4.november 2024 til klager fremsendte reservationsaftale til 23. maj 2026. Klager lejede Riddersal og stuer, der udgør hele hotellets kapacitet til bryllup. Her aftaltes det, at der skal betales afbestillingsgebyr i henhold til indklagedes Handelsbetinger, der angives i link og vises på hjemmesiden, som en del af den indgåede aftale.

Den 20.11. 2024 betalte klager 23.000 kr. i reservationsgebyr i henhold til aftalen.

Den 15.12. 2025 aflyste klager pga. sygdom. Samme dag gjorde hotellet opmærksom på, at det koster ca. 19.000 kr. i afbestillingsgebyr, og gjorde opmærksom på, at omplacering kan ske uden omkostninger.

Den 16.12.2025 indgik parterne aftale om, at klager skulle betale afbestillingsgebyret, klagers mail af den 16. december 2025 til indklagede.
.
Den 17.12.2025 anførte klager, at han accepterede at betale de opkrævede 19.049 kr. i afbestillingsgebyr, men ville have sit reservationsgebyr tilbage. Indklagede svarede, at jf. praksis bortfaldt reservationsgebyret ved afbestillingen og fastholdt kravet efter den indgåede aftale.

Efter at ordren den 26.11.2025 var reduceret til 95.249 kr., blev der den 16.12.2025 kun opkrævet 19.049 kr. i afbestillingsgebyr svarende til aftalte 20 %, selvom der, jf. aftalen, kunne opkræves 23.000 kr. Hotellet her derved pr. kulance givet rabat på 3.950 kr.

Det er ifølge indklagede både aftalt og rimeligt at betale det omtvistede beløb som kompensation for indklagedes mistede indtægter, der udover avancen ved levering af det aftalte bryllup med 50 personer a 1.925 kr. plus 375 kr. i alt 115.000 kr. også ville medføre tab af anslået 20 udlejede værelser ca. 24.000 kr. til indbudte gæster. Med en forventet avance efter moms på 50.000 kr. udgør afbestillingsgebyret kun en mindre kompensation.

Indklagede har anført, at det er normalt, at brudepar – som her - reserverer 1½ år forud og derved sikrer sig lokalerne og hindrer indklagede i at leje ud til andre. Ved at have lokalerne til rådighed indtil 6 måneder forud har klager forhindret hotellet i at finde andre kunder til bryllup den pågældende dag.

Indklagede afviser, at indklagede ikke fra starten gjorde opmærksom på at der skal betales gebyr ved afbestilling. Det står direkte i teksten samt i links, både i aftalen og i mail fra 2024.

Klager har da også accepteret at betale dette. Der blev først udfærdiget aftale den 4.11. 2024, hvorfor det ikke kunne meddeles før. Klager kunne alligevel allerede ved første henvendelse læse betingelserne på hjemmesiden.

Det bestrides af indklagede, at beregning af 20 % i afbestillingsgebyr er usædvanligt. Gebyret er direkte anført i den indgåede aftale og accepteret af klager. Skulle dette ændres, kan det ikke komme på tale, at det bortfalder, men alene en reduktion.

Det er indklagedes opfattelse, at i betragtning af at klager ensidigt brød aftalen og afviste tilbud om gratis omplacering, at klager i over et år har haft hele hotellets værdifulde lokaler til bryllup til sin rådighed og dermed forhindret hotellet i at leje ud til andre, så må et beløb på ca. 19.000 kr. anses for rimeligt.

Det bestrides af indklagede, at afbestillingsgebyret ikke har været tydeligt for klager. Han fik det oplyst samtidig med fremsendelse af aftalen 16 dage før han betalte reservationsgebyret i henhold hertil.

Det bestrides videre af indklagede, at det aftalte og betalte reservationsgebyr kan kræves tilbagebetalt. Indklagede anvendte allerede i november 2024 beløbet til betaling af salgsarbejdet ved reservationen. Beløbet på 23.000 kr. er i forhold til reservationsaftalen på 115.000 kr. plus værdien af hotelværelser til gæsterne. Alene lokaler og servering for 50 gæster a 2.300 kr. udgør 115.000 kr. og ikke 114.149 kr.

Indklagede bestrider, at der ved domstolene eller ankenævnet findes praksis for at brud på aftaler kan ske uden vederlag. Indklagede har til støtte herfor vedhæftet en afgørelse fra Ankenævnet samt en dom af den 19. april 2022 afsagt af Retten i Hjørring.

Indklagede har anført, at indklagede ikke har genudlejet de med aftalen lejede lokaler og har derved lidt et tab. Klager kunne finde en anden kunde til i stedet at leje lokalerne og derved undgå tabet. Det er således indklagedes opfattelse, at det er op til klager at finde alternative lejere og ikke op til indklagede.

Indklagedes bestrider således, at indklagede, som anført af klager, har haft rigelig mulighed for at udleje til anden side efter aflysningen". Det er indklagedes opfattelse, at er ikke muligheden for genudlejning, men det faktum, at lokalerne ikke er blevet genudlejet, der er relevant.

Det fastholdes, at klager i mail 16.12.2025 erklærede at ville betale afbestillingsgebyret. Hans anbringende om at dette skulle være med fradrag af reservationsgebyret giver efter indklagedes opfattelse ingen mening. Efter aflysningen er der ikke noget reservationsgebyr at fratrække, da dette bortfaldt ved aflysningen.

Aflysningsgebyret kan beregnes som 20 % af den aflyste ordre, hvor værdien er tillagt stigning i Nettoprisindeks. Der er givet rabat, de der kun er opkrævet 3.950 kr. mindre. Dette er ikke omtvistet.

Uenigheden er således efter indklagedes opfattelse begrænset til betaling af 19.049 kr., der jf. nøgletal fra virksomheden, udgør ca. 40 % af den tabte fortjeneste.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold i klagen.

Ankenævnet har ved vurderingen af sagen lagt til grund, at der mellem parterne har været aftalt et reservationsgebyr på 23.000 kr. svarende til ca. 20 % samt et afbestillingsgebyr opgjort som 20 %

af den aftalesum på 114.149 kr., som fremgik af den første ordrebekræftelse. Efterfølgende blev der udarbejdet en ny ordrebekræftelse, hvor aftalesummen var 95.249 kr.

Ankenævnet bemærker om reservationsgebyret, at det følger af fast praksis, at et reservationsgebyr – i modsætning til et depositum – ikke tilbagebetales ved kundens afbestilling.

Ankenævnet har herefter vurderet, om der er grundlag for helt eller delvist at tilsidesætte reservationsgebyret efter aftalelovens ugyldighedsbestemmelser.

Nævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at der var tale om et bryllupsarrangement med 45 gæster, og at klagers aflysning skete mindre end 6 måneder før, at arrangementet skulle have fundet sted, samt nævnets generelle praksis om reservationsgebyrer. Uanset, at det aftalte reservationsgebyr såvel absolut som procentuelt ligger i den høje ende, finder Ankenævnet efter en samlet vurdering ikke grundlag for at tilsidesætte reservationsgebyret i dets helhed, idet nævnet dog finder, at reservationsgebyret skal nedsættes til 20 pct. af den senest aftalte aftalesum på 95.249 kr. således, at reservationsgebyret skal nedsættes til 19.050 kr.

Et mindretal udtaler om reservationsgebyret:

Et mindretal af Ankenævnets medlemmer (Forbrugerrådet Tænk) bemærker herudover, at den erhvervsdrivende bør forsøge at afsætte den reserverede dag til anden side for at overholde deres loyale tabsbegrænsningspligt og dermed begrænse kundens tab. Dette mener mindretallet også, at sekretariatet i ankenævnet bør undersøge før nævnsbehandling

Ankenævnet har herefter vurderet klagers krav om**,** at indklagede skal frafalde kravet på annulleringsgebyret.

Et flertal udtaler om annulleringsgebyret:

Et flertal af nævnets medlemmer (erhvervets repræsentanter samt formanden) finder efter en konkret vurdering, at annulleringsgebyret må vurderes i sammenhæng med det betalte reservationsgebyr på 19.050 kr. svarende til 20 procent af den aftalte pris. Herefter, og sammenholdt med de i øvrigt foreliggende oplysninger, finder flertallet, at opkrævning af både reservationsgebyret og annulleringsgebyret ikke vil stille klager urimeligt meget dårligere, end hvad der ville følge af branchens almindelige kutymer i en tilsvarende situation. Flertallet finder herefter ikke grundlag for at tilsidesætte parternes aftale, og indklagede er således berettiget til at opkræve annulleringsgebyret på 19.050 kr.

Et mindretal udtaler om annulleringsgebyret:

Et mindretal af nævnets medlemmer (Forbrugerrådet) finder ikke, at det er rimeligt, at indklagede ud over reservationsgebyret også har opkrævet et annulleringsgebyr. Mindretallet finder således, at den samlede betaling i form af reservationsgebyr og annulleringsgebyr på 38.100 kr. for det aflyste arrangement er uforholdsmæssig høj.

Der afsiges kendelse i overensstemmelse med flertallet

Da reservationsgebyret, jf. ovenstående bemærkninger, skal reduceres fra 23.000 kr. til 19.050 kr., dvs. en nedsættelse med 3.950 kr., bliver indklagedes krav herefter reduceret med dette beløb, således, at indklagedes krav på betaling af afbestillingsgebyr kan opgøres til 19.050 kr. – 3.950 kr. = 15.100 kr.

Afgørelse af 30. april 2026