Ankenævnets Journalnr.: 2026-0058 - Modregning af reservationsgebyr

Sagsfremstilling:

Sagen vedrører klagers aflysning af et selskabsarrangement (konfirmation) hos indklagede og spørgsmålet om betaling af afbestillingsgebyr, samt om et tidligere betalt reservationsgebyr for et andet arrangement skal modregnes heri.

Det fremgår af sagen, at klager den 4. maj 2023 indgik aftale med indklagede om afholdelse af to konfirmationsarrangementer for klagers børn, henholdsvis den 5. maj 2024 og den 3. maj 2026.

Begge arrangementer vedrørte reservation af hele restauranten med tilhørende stue for ca. 35 personer a 548 kr.

Klager fik samme dag, 4. maj 2023 tilsendt 2 reservationsaftaler samt en faktura med opkrævning af 2 stk. reservationsgebyrer på hver 3.840 kr., som klager betalte 12. maj 2023.

Reservationsaftalerne indeholdt begge følgende passus og link til handelsbetingelser:

"…
Ved aftalens indgåelse opkræves reservationsgebyr på 3840 kr. Prisen tillægges evt. stigning i nettoprisindekset. Reduktion og aflysning skal ske skriftligt og kan føre til gebyr fra 20 % og efter Handelsbetingelser, der ses på vores hjemmeside.
…"

Forud for afholdelse af det første arrangement i maj 2024 var klager nødt til at foretage aflysning heraf, og efter det oplyste aftalte parterne ved den lejlighed, at overføre/flytte reservationsgebyret til arrangementet i maj 2026.

Også arrangementet i maj 2026 måtte klager aflyse, hvilket skete ved skrivelse 16. januar 2026.

Den 17. januar 2026 bekræftede indklagede annulleringen, og fremsendte en faktura med opkrævning for et annulleringsgebyr, som efter det oplyste er opgjort til 20 % af arrangementets værdi. Fakturaen er ikke fremlagt i sagen.

Nævnet udleder af sagen, at denne faktura ikke er betalt, og at klager, foruden påstand om hel- eller delvis tilbagebetaling af reservationsgebyrerne, også nedlægger påstand om, at indklagede skal kendes uberettiget til at opkræve et annulleringsgebyr.

Klagers krav:

Indklagede skal hel- eller delvist refundere det opkrævede reservationsgebyr. Indklagede skal yderligere anerkende ikke at være berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr på 20%.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sin påstand gjort gældende, at det faktuelt er forkert, at der er indgået endelig aftale om et afbestillingsgebyr. Gebyret er alene omtalt som en mulighed.

Det blev heller ikke oplyst, at reservationsgebyret altid ville være tabt i tilfælde af annullering.

Klager har afsluttende gjort gældende, at han samlet set står til at betale 60 % af det senere arrangements pris, hvilket samlet set stiller ham urimeligt meget dårligere, end hvad der følger af branchens almindelige sædvaner.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin påstand gjort gældende, at der har været tale gebyrer, der er opkrævet i overensstemmelse med nævnets faste praksis, og som derfor ikke skal refunderes henholdsvis annulleres.

Indklagede har endvidere præciseret, at der har været tale om 2 separate individuelle arrangementer. At indklagede kulant har indvilliget i at flytte reservationsgebyret fra den første til den anden, og i øvrigt undladt at opkræve afbestillingsgebyr for den første annullering, har ikke rettighedsfortabende præjudice for den senere aftale.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Som sagen er forelagt for nævnet, skal nævnet tage stilling til to spørgsmål. Først spørgsmålet om, hvorvidt det overførte reservationsgebyr vedrørende det aflyste arrangement i 2024 kan indgå i et eventuelt tilbagebetalingskrav.

Herefter skal nævnet tage stilling til, om indklagede - foruden reservationsgebyret for arrangementet i 2026 - tillige kan opkræve et afbestillingsgebyr.

For så vidt angår reservationsgebyret til arrangementet i 2024, følger det af nævnets faste praksis, at et reservationsgebyr, modsat et depositum, ikke refunderes i tilfældet af annullering. Klager måtte således anse gebyret som mistet, da han annullerede arrangementet i 2024.

Nævnet finder ikke, at klager skal stilles bedre, blot fordi parterne efterfølgende aftalte at overføre/flytte gebyret til arrangementet i 2026.

Nævnet skal herefter tage stilling, om indklagede - foruden reservationsgebyret for arrangementet i 2026 - tillige kan opkræve et afbestillingsgebyr.

<u>Et flertal af Nævnets medlemmer (formanden og erhvervets repræsentanter) udtaler</u>:

Vi bemærker, at klagers aflysning fandt sted 3½ måned før den dag, hvor arrangementet skulle have været afholdt. Vi finder, at afbestillingsgebyret må vurderes i sammenhæng med det betalte reservationsgebyr på 3.840 kr. svarende til 20 % af den aftale pris, Herefter, og efter de i øvrigt foreliggende oplysninger, finder vi, at opkrævning af både reservationsgebyret og

afbestillingsgebyret ikke vil stille klager urimeligt meget dårligere, end hvad der ville følge af branchens almindelige kutymer i en tilsvarende situation.
Vi finder herefter ikke grundlag for at tilsidesætte parternes aftale, og indklagede er således berettiget til at opkræve afbestillingsgebyret.

Et mindretal af Nævnets medlemmer (Forbrugerrådet Tænk) udtaler:

Vi finder, at det er uklart, om der skal betales et aflysningsgebyr og i givet fald hvor meget. Herunder sammenhængen til det indbetalte reservationsgebyr.

Henvisningen til handelsbetingelserne på indklagedes hjemmeside opfylder desuden ikke kravet om information på et varigt medium.

På den baggrund finder vi, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale aflysningsgebyret.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Afgørelse af 1. juni 2026