Ankenævnets Journalnr.: 2026-0046 - Tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Klager reserverede ved e-mail et bord til frokost for oprindeligt 10, senere 9 personer, hos indklagede med arrangement den 13. december 2025 kl. 14.

Det fremgår af e-mail af 2. december 2025 fra indklagede, at indklagede reserverede indklagedes såkaldte ”langbord” til klagers selskab, samt at reservation af caféens langbord krævede indbetaling af et depositum på 500 kr., som ville blive modregnet i den endelige regning. Klager indbetalte depositummet.

Det fremgår videre af sagen, at klager den 11. december 2025 fremsendte en samlet forudbestilling af mad til selskabet, og at indklagede samme dag kvitterede herfor, idet indklagede svarerede: ”Tusinde tak for det, vi glæder os til at se jer i morgen”

Arrangementet blev gennemført den 13. december 2025. Klager har oplyst, at der blev bestilt og betalt mad og drikkevarer for i alt 2.364 kr. En kopi af fakturaen er vedlagt.

Efter betaling konstaterede klager, at det tidligere indbetalte depositum på 500 kr. ikke var fratrukket regningen. Efter henvendelse til indklagede blev der tilbagebetalt 250 kr., mens de resterende 250 kr. ikke blev tilbagebetalt.

Klager rettede herefter skriftlig henvendelse til indklagede med krav om tilbagebetaling af det resterende depositum. Indklagede afviste dette med henvisning til, at der gælder nogle særlige vilkår for reservation af caféens langbord, som efter det oplyste fremgår af caféens hjemmeside, herunder at der gælder en minimumsomsætning, hvis man har booket indklagedes ”langbord”.

Således fremgår følgende af indklagedes hjemmeside:

”Er I et mindre selskab på op til 12 personer, kan I booke vores langbord. Her gælder en minimumsomsætning på 300 kr. pr. person til mad og drikke.

Ved booking opkræves et depositum, som naturligvis modregnes den endelige regning. Hvis minimumsomsætningen ikke nås, eller hvis der er no-show fra en eller flere gæster, fratrækkes differencen i depositummet.”

Da klagers selskab således ikke med deres køb havde nået denne minimumsomsætning, modregnede indklagede alene 250 kr. af det indbetalte depositum på 500 kr. i den endelige afregning.

Så vidt ses blev de ovennævnte vilkår ikke fremsendt til klager. Indklagede har dog henvist til, at klager var bekendt med, at det var indklagedes langbord, der blev booket, og at vilkårene om depositum og mindsteomsætning fremgår af indklagedes hjemmeside.

Klagers krav:

Klager ønsker den resterende del af sit depositum på 250 kr. tilbagebetalt.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at der ikke ved reservationen blev oplyst om særlige vilkår for brug af caféens langbord, herunder krav om et bestemt minimumsforbrug eller krav om, at alle deltagere skulle bestille mad.

Klager har videre anført, at reservationen blev bekræftet af indklagede, at indklagede accepterede den fremsendte forudbestilling af mad, og at det samtidig fremgik udtrykkeligt, at depositummet ville blive modregnet i den endelige regning.

Klager bestrider, at der – som anført af indklagede – blev indgået en mundtlig aftale om yderligere betingelser, herunder om minimumsforbrug eller krav om bestilling af bestemte ydelser. Klager har i den forbindelse anført, at der alene foreligger den skriftlige e-mailkorrespondance.

Klager har endvidere anført, at selskabet bestod af det aftalte antal personer, og at den bestilte mad svarede til den forudgående bestilling, som indklagede havde accepteret.

Klager har gjort gældende, at indklagede ikke efterfølgende kan opstille nye vilkår eller undlade at modregne det fulde depositum med henvisning til forhold, som ikke var oplyst ved aftalens indgåelse.

Indklagedes krav:

Indklagede afviser klagers krav.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at reservationen oprindeligt blev foretaget telefonisk, og at der i den forbindelse blev indgået en mundtlig aftale mellem indklagede og den person, der foretog reservationen, om betingelserne for reservation af langbordet.

Indklagede har gjort gældende, at det var en forudsætning for reservationen, at alle deltagere bestilte et måltid samt drikkevarer, og at dette blev oplyst ved reservationen. Ifølge indklagede er sådanne betingelser i overensstemmelse med almindelig brancheskik ved større selskaber.

Indklagede har videre anført, at flere deltagere på dagen alene ønskede at bestille kaffe og ikke bestilte mad, hvorved den indgåede aftale ikke blev overholdt. Indklagede har i den forbindelse oplyst, at dette medførte et økonomisk tab, idet bordkapaciteten kunne have været anvendt til andre gæster.

Indklagede har endvidere henvist til, at de relevante vilkår fremgår af caféens hjemmeside, herunder at caféen ikke modtager reservationer alene til kaffe, og at grupper over 5 personer skal kontakte caféen for nærmere aftale.

Indklagede har på den baggrund gjort gældende, at der forelå en misligholdelse af den indgåede aftale, og at tilbageholdelsen af en del af depositummet udgjorde en rimelig kompensation herfor.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at indklagedes betingelse om en minimumsomsætning ved reservation af langbord er et sådant særligt vilkår, at kunderne skal gøres særskilt opmærksom herpå, hvilket indklagede bærer bevisbyrden for er sket.

Ankenævnet finder, at indklagede ikke har godtgjort, at klager særskilt er gjort opmærksom på et sådant vilkår, idet en oplysning herom på indklagedes hjemmeside ikke i sig selv er tilstrækkelig.

På den baggrund finder Ankenævnet, at indklagede ikke har været berettiget til at modregne i den del af det af klager indbetalte depositum.

Afgørelse af 1. juni 2026