Ankenævnets journal nr.: 2026-01294 – Afbestilling - Reservationsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager bestilte i januar 2025 et selskabsarrangement i anledning af sin 60-års fødselsdag hos indklagede til afholdelse den 13. december 2025.

Af ordrebekræftelsen fremgår, at arrangementet var for ca. 45 personer til 525 kr. pr. person med tillæg af eventuelt kuverttillæg. Der fremgår endvidere et reservationsgebyr på 4.500 kr. samt et depositum på 9.000 kr., der skulle indbetales senest den 13. november 2025.

Af de til ordrebekræftelsen hørende vilkår fremgår blandt andet, at reservationsgebyret tilfalder hotellet. Det fremgår endvidere, at der senest fire uger før arrangementet skulle indgås endelig aftale om blandt andet menu, arrangementets pris og afvikling.

Klager har fremlagt dokumentation for at have indbetalt 4.500 kr. til indklagede den 10. januar 2025.

Klager har oplyst, at indklagede i løbet af 2025 fik nye ejere. Klager har videre oplyst, at hun ved et møde den 25. oktober 2025 blev oplyst om, at priserne efter at den nye ejer var kommet til, var steget betydeligt. Klager har anført, at indklagede på mødet tilbød, at klager kunne træde tilbage fra aftalen og få reservationsgebyret tilbagebetalt.

Indklagede har bestridt dette og har oplyst, at klager efter mødet accepterede de ændrede priser, hvorefter parterne færdiggjorde den endelige aftale om arrangementet.

Klager afbestilte den 2. november 2025 arrangementet pr. e-mail. Klager anførte i e-mailen, at hun ønskede at benytte det tilbud om tilbagebetaling, som efter hendes opfattelse var givet på mødet den 25. oktober 2025.

Indklagede oplyste i en e-mail af 9. november 2025, at klager ville blive ringet op den følgende dag og modtage sit “depositum” tilbage, når indklagede igen havde adgang til banken.

Klager har oplyst, at beløbet ikke blev tilbagebetalt. Klager rykkede indklagede den 19. november 2025 og igen den 15. december 2025.

Indklagede har under sagens behandling oplyst, at beløbet udgjorde et reservationsgebyr og derfor ikke kunne tilbagebetales.

Indklagede har anført, at den medarbejder, som den 9. november 2025 oplyste klager om tilbagebetaling, ikke var bekendt med, at beløbet var et reservationsgebyr, og ikke havde beføjelse til at træffe afgørelse om tilbagebetaling.

Klagers krav

Klager kræver 4.500 kr. tilbagebetalt.

Klagers bemærkninger

Klager har anført, at hun ved mødet den 25. oktober 2025 blev oplyst om en betydelig prisstigning efter indklagedes ejerskifte.

Klager har anført, at indklagede på mødet tilbød hende at afbestille arrangementet og få det indbetalte beløb på 4.500 kr. tilbagebetalt.

Klager har videre anført, at hun den 2. november 2025 accepterede tilbuddet om tilbagebetaling ved at afbestille arrangementet pr. e-mail.

Klager har endvidere anført, at indklagede den 9. november 2025 bekræftede, at beløbet ville blive tilbagebetalt. Beløbet er imidlertid ikke modtaget.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at tilsagnet om tilbagebetaling blev givet af en – tidligere - ansat, som ikke var beføjet hertil finder klager ikke kan fritage indklagede for at tilbagebetale beløbet, idet en arbejdsgiver efter klagers opfattelse må stå inde for sine ansatte.

Indklagedes krav

Indklagede kræver frifindelse.

Indklagedes bemærkninger

Indklagede har anført, at de 4.500 kr. udgjorde et reservationsgebyr, som i henhold til aftalevilkårene ikke tilbagebetales ved afbestilling.

Indklagede har videre anført, at lokalet var reserveret til klagers arrangement og derfor ikke kunne udlejes til andre.

Indklagede har anført, at klager ved mødet om den endelige aftale blev oplyst om de ændrede priser og efterfølgende accepterede disse.

Indklagede har endelig anført, at den tidligere medarbejder, som oplyste klager om tilbagebetaling, ikke var bekendt med forskellen mellem reservationsgebyr og depositum og i øvrigt ikke havde bemyndigelse til at aftale tilbagebetaling af reservationsgebyret.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder på baggrund af sagens oplysninger, at indklagede ikke har dokumenteret, at klager entydigt accepterede indgåelse af en aftale om afvikling af arrangementet på de væsentligt ændrede vilkår, i form af nye og højere priser, som indklagede oplyste overfor klager, da indklagede overtog forpagtningen.

Da klager således ikke ses at have accepteret en aftale på de væsentligt ændrede vilkår (priser), havde klager ret til at ophæve den tidligere indgåede aftale, og klager har dermed krav på tilbagebetaling af det allerede indbetalte beløb på 4.500 kr.

Afgørelse af 25. august 2026

Journal nr.: 2026-01294