Ankenævnets journal nr.: 2026-01378 – Afbestilling – tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:
Klager bestilte et bryllupsarrangement hos indklagede med afholdelse den 8. august 2026. Indklagede driver et eventsted, hvor events afholdes i dertil – af indklagede opsatte – event/fest-telte.

Det fremgår af klageformularen, at aftalen omfattede leje af (opsat) mastetelt, gulv, inventar, blomster og slutrengøring. Den samlede pris var 68.750 kr. inkl. moms.

Det fremgår af faktura af 5. september 2025, at klager blev faktureret 34.375 kr. som acontobetaling på 50 % af den samlede lejepris. Fakturaen er udstedt af indklagede. Klager har oplyst at have betalt 34.375 kr.

Det fremgår af ordrebekræftelsen, at arrangementet omfattede adgang til indklagede fra fredag den 7. august 2026 kl. 10 til søndag den 9. august 2026 kl. 15, herunder mastetelt, gulv, borde, stole, bar, scene, belysning, toiletfaciliteter, cateringtelt, service og slutrengøring.

Klager har oplyst, at der i ordrebekræftelsen var et link til gældende lejebetingelser. Klager har fremlagt lejebetingelser for indklagede, hvorefter acontobetaling på 40 % ikke refunderes ved aflysning. Herudover fremgår det, at der ved aflysning inden for 30 dage før arrangementet kræves yderligere 10 % betaling af det fulde beløb, og at der ved aflysning inden for 10 dage kræves betaling af det fulde beløb.

Indklagede har oplyst, at klager den 29. august 2025 og den 1. september 2025 modtog indklagedes lejebetingelser og husorden sammen med tilbudsmaterialet. Indklagede har anført, at det af disse lejebetingelser fremgår, at der skulle betales et acontobeløb på 50 %, som ikke refunderes ved afbestilling.

Det bemærkes, at indklagede driver sit eventsted under navnet "S.....", men, at ordrebekræftelse og faktura er betalt til "N.....", som er det navn der er knyttet til den del af indklagedes virksomhed, som udgør udlejning af festtelte. "S....." og "N....." drives dog i samme cvr.nr.

I Betingelserne for "S....." fremgår det, at der skal betales et acontobeløb på 50 pct. af den aftalte pris.

Yderligere fremgår det om afbestilling, at:
- *A conto-betaling på 50% bliver ikke refunderet ved afbestilling.*
- *Ved aflysning over 30 dage før arrangementet refunderes 50 % af det fulde beløb.*
- *Ved aflysning under 30 dage før arrangementet gives ingen refusion.*

I "N.....",s betingelser fremgår det, at der skal indbetales et acontobeløb på 40 pct. Af det aftalte beløb, og her fremgår det om afbestilling, at:
- *A conto-betaling på 40% bliver ikke refunderet ved aflysning.*
- *Ved aflysning inden for 30 dage af arrangementet kræves yderligere 10% betaling af det fulde beløb.*
- *Ved aflysning inden for 10 dage af arrangementet kræves det fulde beløb.*

Afbestillingsbetingelserne for leje af hhv. eventsted og leje af telte er således de samme. Dog indbetales der efter "S....."'s betingelser et acontobeløb på 50 pct. Af det aftalte beløb og efter "N....."'s betingelser kun 40 pct. Klager betalte ved bookingen 50. Pct. af det aftalte beløb.

Det fremgår ikke klart af sagen, hvornår den bindende aftale blev indgået. Klager har i klageformularen angivet bestillingsdatoen til den 10. oktober 2025, mens faktura og ordrebekræftelse er dateret den 5. september 2025.

Ved e-mail af 13. november 2025 oplyste klager, at klager ønskede at annullere aftalen. Klager har oplyst, at afbestillingen skete som følge af den videre planlægning af arrangementet. Klager blev bekymret for, om ældre og gangbesværede gæster kunne deltage på rimelige vilkår, idet vielsespladsen lå i afstand fra teltet, og der efter klagers opfattelse ville være praktiske udfordringer med transport og opsætning af stole.

Klager anmodede i denne forbindelse om tilbagebetaling af det indbetalte beløb med fradrag af et rimeligt administrationsgebyr. Klager anførte, at afbestillingen skete mere end ni måneder før arrangementet, og at indklagede derfor burde have mulighed for at genudleje datoen.

Indklagede oplyste ved e-mail af 17. november 2025, at klager kunne gennemføre arrangementet som planlagt, eller at indklagede kunne forsøge at genudleje datoen. I tilfælde af genudlejning ville klager få det indbetalte beløb tilbage med fradrag af et administrationsgebyr. Indklagede tilbød endvidere en delvis tilbagebetaling på 10 % af depositummet ved øjeblikkelig afbestilling.

Indklagede har oplyst, at datoen blev frigivet med henblik på genudlejning, og at der har været tre henvendelser vedrørende datoen. To potentielle kunder valgte ifølge indklagede en konkurrent, mens en tredje kunde ønskede direkte kontakt med klager. Indklagede har oplyst, at klager ikke ønskede en sådan kontakt. Indklagede har videre oplyst, at datoen fortsat ikke er genudlejet.

Klagers krav
Klager ønsker hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte acontobeløb.

Klagers bemærkninger
Klager har anført, at afbestillingen skete 267 dage før arrangementsdatoen, og at indklagede derfor havde god tid til at genudleje datoen.

Klager har oplyst, at aflysningen skyldes, at klager var usikker på afholdelsen af brylluppet i et opstillet fest-telt kunne afvikles på en måde, der sikrede, at alle gæster herunder ældre og gangbesværede kunne deltage på rimelige vilkår, og derfor kontaktede klager indklagede for at få aftalen aflyst hurtigst muligt. Ifølge klager skete dette netop med henblik på at give indklagede bedst mulig mulighed for at genudleje datoen.

Klager har anført, at der ikke kan have været afholdt væsentlige udgifter ved afbestillingen, idet arrangementet endnu ikke var gennemført. Klager har videre anført, at udgifter til blandt andet klargøring, blomster, strøm og vand bortfaldt ved afbestillingen.

Klager har anført, at indklagede ikke har dokumenteret et konkret tab, men alene har henvist til en teoretisk mulighed for manglende genudlejning. Klager har henvist til, at indklagede selv har oplyst at have modtaget tre henvendelser vedrørende datoen.

Klager har anført, at klager ikke var forpligtet til selv – som tilbudt af indklagede - at forhandle med en potentiel ny kunde om overdragelse af bookingen. Klager har endvidere anført, at det er indklagedes ansvar at begrænse et eventuelt tab ved genudlejning.

Klager har anført, at indklagede tidligere på hjemmesiden havde angivet konkrete datoer som bookede, og at disse oplysninger efterfølgende blev ændret til en oplysning om begrænsede ledige

datoer. Klager har anført, at dette understøtter, at der var efterspørgsel efter arrangementer hos indklagede.

Klager har anført, at det er urimeligt at anvende et vilkår om et fuldstændigt ikke-refunderbart acontobeløb, når afbestillingen sker så lang tid før arrangementet.

For så vidt angår spørgsmålet om de 2 sæt lejebetingelser, jf. sagsfremstillingen overfor, så har klager anført, at klager er uenig i, hvilke lejebetingelser der må anses for at være gældende for aftalen. Gennemgang af al mailkorrespondance viser efter klagers opfattelse, at der i starten af dialogen er fremsendt lejebetingelser som led i dialogen om, hvad udlejer kunne tilbyde. Disse blev på dette tidspunkt opfattet som orienterende materiale og ikke som de endeligt gældende betingelser for en bindende aftale.

Klager læste først lejebetingelserne grundigt i forbindelse med betaling af acontobeløbet. I denne forbindelse modtog klager en ordrebekræftelse benævnt "Ordrebekræftelse – 356", hvor der nederst fremgår et link med teksten "gældende lejebetingelser kan findes på dette link". Dette link henviser til det sæt lejebetingelser fra "N.....", som klager også har vedhæftet i sagen, og som klager hele tiden har lagt til grund som værende de gældende vilkår for aftalen.

Denne forståelse blev efter klagers opfattelse yderligere understøttet af, at både ordrebekræftelsen og den fremsendte faktura er udstedt i navnet "N....." og ikke "S.....". Det var derfor klagers klare opfattelse, at det var "N....."'s lejebetingelser, der regulerede aftaleforholdet.

Klager har anført, at det er korrekt, at fakturaen angiver et acontobeløb på 50 %, hvilket klager ikke gjorde indsigelse imod på betalingstidspunktet.

På denne baggrund var det klagers berettigede forståelse, at det var de lejebetingelser, der blev henvist til i ordrebekræftelsen, som var gældende for aftalen.

Indklagedes krav
Indklagede har nedlagt påstand om, at klager ikke får yderligere tilbagebetaling.

Indklagedes bemærkninger
Indklagede har anført, at der blev indgået en bindende aftale, da klager betalte acontobeløbet på 50 %.

For så vidt angår spørgsmålet om hvilke aftalebetingelser, der var gældende ("S....." eller "N...."') har indklagede anført, at klager har henvist til et forkert sæt lejebetingelser; han henviser til lejebetingelser for indklagedes udlejningsforretning "N....." og ikke til betingelserne for indklagedes eventsted "S.....".

Indklagede har anført, at indklagede d. 29. august og igen d. 1. september sendte "S....."'s lejebetingelser og husorden pr. Mail til klager. I disse er der angivet en acontobetaling på 50%, og ikke 40% som klager skriver.

Indklagede har i tilknytning hertil anført, at indklagede kan forstå, at det har givet anledning til forvirring, at "N....." er den fakturerende virksomhed. Indklagede har videre anført, at klager har fundet frem til "N....."'s lejebetingelser, på trods af at indklagedes sendte tilbuddet med vedhæftning af "S....."'s lejebetingelser.

Indklagede har taget dette til efterretning, og indklagede vil fremover forsøge at optimere på kommunikationen i indklagedes tilbudsgivning.

Indklagede har i den forbindelse gentaget sit tilbud til klager om 10% reduktion af det indbetalte acontohonorar, som udgør differencen mellem "N....."' og "S....." aconto betalingsbetingelser. Indklagede understreger, at dette allerede blev givet på mail til Klager d. 17. november 2025.

Indklagede har videre anført, at afbestillingen skete på klagers initiativ og ikke skyldtes forhold hos indklagede eller mangler ved det bestilte arrangement.

Indklagede har anført, at en booking medfører, at datoen reserveres eksklusivt til kunden, og at andre forespørgsler på datoen derfor afvises. Indklagede har anført, at bryllupper sædvanligvis bookes 12-18 måneder før afholdelsen, og at mulighederne for genudlejning derfor er begrænsede efter en afbestilling.

Indklagede har anført, at den 8. august 2026 ligger i industri- og skoleferien, og at dette yderligere begrænser muligheden for genudlejning til bryllupper og firmaarrangementer.

Indklagede har anført, at indklagede løbende har forsøgt at begrænse parternes tab ved at tilbyde gennemførelse af arrangementet, genudlejning af datoen med efterfølgende tilbagebetaling med fradrag af administrationsgebyr eller delvis tilbagebetaling på 10 %.

Indklagede har anført, at ændringen af hjemmesidens angivelse af ledige og bookede datoer skyldtes administrative hensyn og risikoen for fejl ved manuel opdatering. Indklagede har bestridt, at ændringen havde sammenhæng med klagers afbestilling.

Nævnets bemærkninger:
Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at der mellem parterne blev indgået en bindende aftale om leje af lokalitet og opsætning af festtelt mv. Det fremgår af de betingelser, som klager var gjort bekendt med i forbindelse med bookingen, og som klager havde accepteret, at den af klager foretagne aconto-indbetaling ikke ville blive refunderet ved klagers afbestilling.

Ankenævnet har herudover vurderet, om klager ud fra en rimelighedsbetragtning er berettiget til at få refunderet hele eller dele af det indbetalte henset til, at klager foretog afbestillingen knap 9 måneder før arrangementsdatoen.

Henset til arrangementets størrelse og karakter sammenholdt med, at det må lægges til grund at sådanne eller lignende arrangementer oftest bookes i meget god tid, finder nævnet imidlertid ikke, at klager ud fra en rimelighedsbetragtning har krav på at få hele eller dele af den foretagne acontobetaling refunderet.

Ankenævnet finder dog – som også tilbudt af indklagede - at klager har krav på at få refunderet 6.875 kr., som er differencen mellem de 50 pct. af prisen (34.375 kr.), som klager indbetalte i henhold til S's betingelser - og de 40 pct. af prisen (27.500 kr.), som var det beløb, som klager rettelig burde have indbetalt som acontobetaling i henhold til N's betingelser.

Afgørelse af 25. august 2026