

Ankenævnets Journal nr.: 2015-0037 - Klage over afbestillingsvilkår

Klager reserverede online den 31. oktober 2014 4 pladser til indklagedes nytårsarrangement den 31. december 2014. Klager modtog bekræftelse pr. sms samme dag, jf. bilag 1a. På dette tidspunkt havde indklagede endnu ikke truffet beslutning om menu eller lavet opslag om arrangementet.

Klager modtog efter reservationen information om arrangementet. Klager blev ikke informeret om, at pengene ikke ville blive refunderet ved afbestilling.

Den 3. november 2014 blev reservationen telefonisk bekræftet. Indklagede krævede i den forbindelse forudbetaling af 4 x kr. 549,00 = kr. 2.196,00 for arrangementet.

Den 5. november 2014 modtog klager bekræftelse pr. mail på betalingen af mad.

Den 29. december 2014 afbestilte klager pr. sms som følge af sygdom.

Klager spurgte i den forbindelse ind til, om indklagede havde mulighed for at sælge billetterne til anden side, således at klager kunne få sine penge retur. Indklagede oplyste, at indklagede ikke kunne love, at billetterne kunne sælges, og at det ville være lettere for klager selv at sælge billetterne, idet indklagede stadig havde 5 ledige pladser til arrangementet, jf. bilag 1c.

Ved SMS af 30. december 2014 gjorde klager gældende, at klager havde talt med Forbrugerklagenævnet, som havde oplyst, at indklagede ikke kunne tillade sig ikke at betale pengene tilbage, da arrangementet var åbent og ikke en privat fest. Det skal i denne forbindelse bemærkes, at klager efterfølgende har oplyst, at hun ikke har været i kontakt med Forbrugerklagenævnet.

Indklagede svarede samme dag pr. sms, at arrangementet var lukket for 70 personer, og at der var indkøbt mad mv.

Klager gør i øvrigt gældende, at det ikke var i indklagedes interesse, at klager var mødt op syg, og havde smittet de øvrige gæster.

Klager fremsatte krav om at få pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede oplyste ved mail af 17. februar 2015 til Ankenævnet, at indklagede de seneste 5 år har haft et lukket privat nytårsarrangement, og at indklagede reklamerer med, at der max er 70 pladser, og at man betalte ved bestilling, som foregår direkte hos indklagede.

Indklagede modtog den 29. december 2014 besked fra klager, om at klager ønskede at afbestille sine pladser til arrangementet den 31. december 2014, som følge af sygdom hos to af deltagerne.

Indklagede tilbød i den forbindelse, at klager kunne få pengene retur, hvis klager havde betalt for drikkevarer ad libitum. Indklagede oplyste samtidig klager om, at indklagede ikke kunne refundere pengene for maden, da den allerede var bestilt på tidspunktet for afbestillingen. Dele af den planlagte kuvert var desuden allerede forberedt, herunder kransekagen og desserten. Derudover var der bestilt blomster til bordene, og personalet var indkaldt, så det passede med antallet af gæster.

Indklagede oplyste desuden, at indklagede udelukkende holdt nytårsarrangementet for at give gæsterne en fantastisk oplevelse. Arrangementet var både dyrt og tidskrævende for indklagede, og det var derfor afgørende for indklagede, at de kunne regne med, hvor mange gæster, der havde forudbestilt.

Indklagede oplyste derudover, at indklagede opfordrede klager til at forsøge at sælge billetterne på nettet. Hvis indklagede havde haft muligheden for at sælge billetterne, havde indklagede naturligvis gjort dette, men det kunne indklagede ikke.

Indklagede gjorde gældende, at det var i indklagedes interesse, at der var det antal gæster, der var kalkuleret med.

Indklagede beklagede, at klager havde haft en trøls oplevelse, når det var meningen, at arrangementet skulle have været en god oplevelse. Indklagede ønskede dog også, at klager havde forståelse for, at der var lagt en masse arbejde i forberedelse, bestilling, varer der var betalt, og dette var årsagen til at indklagede krævede betaling ved bestilling, ligesom ved en koncert. Indklagede gjorde i øvrigt gældende, at klager havde 4 billetter, og kun 2 var syge.

Indklagede henviste til branchekutymen for afbestilling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Klager reserverede og betalte 4 billetter til indklagedes nytårsarrangement den 31. december 2014.

Klager blev ikke ved bestillingen oplyst om eventuelle afbestillingsregler. Da der var tale om køb af billetter, der gav adgang til deltagelse i et nytårsselskab på i alt 70 personer, var det Ankenævnets opfattelse, at branchekutymen for afbestilling af selskaber fandt anvendelse i den foreliggende situation, da ikke andet var aftalt. I henhold til branchekutymen skulle der betales 75 pct. af den aftalte pris, når afbestilling sker senere end 6 dage før arrangementets afholdelse. I denne sag skete afbestilling to dage før selskabets afvikling.

På denne baggrund havde klager alene krav på at få refunderet 25 pct. af prisen for de to afbestilte billetter svarende til kr. 274,50,-.

Afgørelse af 30. april 2015