

**Ankenævnets j.nr. 2012-1224 - Manglende tilbagebetaling af depositum.**

Klager bestilte den 18. juni 2012 en weekendpakke, med alt inklusiv til 41 gæster. I bestillingen indgik bestilling af i alt 19 værelser. Anledningen var afholdelse af klagers forældres guldbryllup. Bestillingen vedrørte overnatning fra lørdag den 16. marts 2013 kl. 15.00 til søndag den 17. marts 2013 samt bespisning, drikkevarer og musik mv.

Indklagede sendte den 19. juni 2012, som bekræftelse en e-mail til klager med informationerne omkring afholdelsen af Guldbrylluppet. Af denne mail fremgik det, at der inden den 25. juni 2012 skulle indbetales et depositum på kr. 2.000,-. Det fremgik ikke, hvorvidt depositummet blev tilbagebetalt ved afbestilling. Af mailen fremgik heller ikke, om der var nogle afbestillingsregler, som klager skulle forholde sig til ved evt. afbestilling.

Klager indbetalte depositum på kr. 2.000,00 efter anmodning fra indklagede. Klager modtog ingen kvittering på, at klager havde indbetalt depositummet.

Klager afbestilte arrangementet hos indklagede pr. e-mail den 16. oktober 2012. Klager oplyste her, at klager var nødsaget til at afbestille arrangementet, da klagers far var blevet alvorlig syg. Klager anførte yderligere, at klager håbede, at klager var berettiget til at få depositummet tilbagebetalt, da afbestillingen lå 5 måneder før afholdelse af arrangementet.

Indklagede afviste at tilbagebetale depositummet, da indklagede allerede på dette tidspunkt med sikkerhed vidste at indklagede havde sagt nej til et stort arrangement den pågældende dato på grund af for få ledige værelser.

I en mail af 16. oktober 2012 protesterede klager over indklagedes afvisning af tilbagebetaling af depositum.

Klager henviste til brancheforeningen HORESTA's kutyme vedr. afbestilling, som er indeholdt i folderen "Hvad man bør vide": Her fremgår det (§ 15), at (citater):

"Når reservationen foreligger, kan gæsten forvente at skulle betale et reservationsgebyr efter nærmere aftale. Gebyret vil blive trukket fra ved den endelige regning, men refunderes ikke ved eventuel afbestilling. Depositum fratrækkes den endelige afregning og tilbagebetales ved rettidig afbestilling. "

Klager havde videre anført, at indklagede selv havde angivet, at klager havde betalt et depositum. Klager var derfor af den opfattelse, at depositummet skulle tilbagebetales, og at det måtte være rettidigt at afbestille 5 måneder før afholdelse af arrangementet, og at sygdom var en gyldig grund til at afbestille.

Indklagede havde, som begrundelse for ikke at tilbagebetale det betalte depositum på kr. 2.000,00, yderligere anført, at klager og indklagede, på tidspunktet for aflysningen af arrangementet, havde holdt mange møder og skrevet mange e-mails. Klager mente dog kun, at klager på dette tidspunkt havde besøgt kroen 1 gang for at se stedet, og at klager højst var der i ½ time. Klager fik her oplyst af indklagede, at de kunne tale sammen igen efter jul vedrørende de nærmere omstændigheder ved festen.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af depositum på kr. 2.000,00.

Indklagede bekræftede det faktiske forløb. Indklagede havde, jf. klagers henvisning til HORESTA's branchekutyme, anført at indklagede ikke er medlem af HORESTA.

Indklagede oplyste, at klager kontaktede indklagede med henblik på afholdelse af det nævnte guldbryllup. Der var i den forbindelse et par længere telefonsamtaler samt et møde med fremvisning af lokalerne. Klager fik ved denne lejlighed forklaret, at der var bindende tilmelding senest 31 dage før festens afholdelse, og at der skulle indbetales et depositum, som ville blive tilbagebetalt (modregnet) efter festens afholdelse.

Indklagede oplyste, at man havde fuldt samme procedure - som ved denne fest - i 9 år. Indklagede anførte videre, at indklagedes supertilbud var alt inklusive til en pris langt under markedspris, og at det derfor måtte være i orden, at der var tidlig tilbagemelding.

Indklagede anførte, at depositummet naturligvis var tabt, da indklagede havde brugt en del tid på klagers bestilling, og – vigtigst – så måtte indklagede sige nej til en anden større kunde pga. klagers bestilling den pågældende weekend. Indklagede oplyste (i mail af 2. dec. 2012), at indklagede fortsat ikke havde fået en ny tilsvarende kunde den pågældende weekend.

Indklagede anførte videre, at der, set med indklagedes øjne, var tale om et lille depositum set i forhold til arrangementets størrelse, og at der aldrig havde hersket tvivl om, at depositummet var tabt ved aflysning af festen.

Indklagede anførte endelig, at klager selv havde skrevet, at: "da vi melder fra så tidligt..", hvorved klager efter indklagedes opfattelse også tilkendegav, at klager var blevet gjort opmærksom på reglerne omkring afbestilling og depositum.

Indklagede fremsatte krav om, at tilbagebetaling af depositum på kr. 2.000,00 afvistes.

Ankenævnet lagde til grund, at klager betalte et depositum på kr. 2.000,- i forbindelse med bestilling hos indklagede af et arrangement til afholdelse den 16.-17. marts 2013. Bestillingen skete i juni 2012. Arrangementet blev afbestilt den 16. oktober 2012, dvs. 5 måneder før arrangementets afholdelse. Det kunne ikke anses for dokumenteret, at indklagede overfor klager havde oplyst, hvilke afbestillingsfrister der gjaldt, eller om det indbetalte depositum blev tilbagebetalt ved afbestilling.

Ankenævnet bemærkede, at det var den erhvervsdrivendes ansvar at sikre, at den indgåede aftale havde den fornødne klarhed, herunder at oplyse forbrugeren om frister for afbestilling og tilbagebetaling af depositum. Nævnet lagde efter det fremkomne - og særligt ordrebekræftelsen i mail af 19. juni 2012 - til grund, at dette ikke var sket i den foreliggende sag.

Det var på den baggrund Ankenævnets opfattelse, at sagen måtte afgøres i henhold til de branchekutymere, som ligger på området. Det fremgik af den af HORESTA's udarbejdede branchekutyme, at der kunne kræves et depositum eller et reservationsgebyr i forbindelse med bestilling. Det karakteristiske for et depositum er, at det fratrækkes den endelige betaling og

tilbagebetales ved rettidig afbestilling i henhold til de aftalte afbestillingsfrister. Derimod tilbagebetales et reservationsgebyr ikke ved afbestilling, men fragår alene i den endelige afregning.

Da det efter det fremkomne måtte lægges til grund, at klager i den foreliggende sag ikke i fornødent omfang blev oplyst om indklagedes afbestillingsbestemmelser, var det Ankenævnets opfattelse, at HORESTA's branchekutyme måtte lægges til grund.

I henhold til denne kan afbestilling af et selskabsarrangement med mere end 12 personer ske rettidigt i indtil 4 uger inden afviklingen af det pågældende arrangement.

Da der i den foreliggende sag var indbetalt et beløb benævnt "depositum", og da afbestillingen var sket skriftligt 5 måneder før afviklingen af det bestilte guldbryllup, fandt Ankenævnet under henvisning til de ovennævnte branchekutymere, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum på kr. 2.000,-.

Afgørelse fra februar 2013