

Ankenævnets j.nr.: 2014-0894 - Manglende tilbagebetaling af depositum ved afbestilling bryllupsarrangement

Klager sendte den 17. december 2013 en e-mail til indklagede, hvori klager – under henvisning til en tidligere telefonsamtale - tilkendegav, at klager ønskede at leje lokaler hos indklagede til et bryllup den 6. september 2014.

I en e-mail af den 28. december 2013 fra klager til indklagede, opsummerede klager, hvad parterne havde aftalt mundtligt på et møde og bad indklagede bekræfte dette.

Det fremgik af e-mailen af 28. december 2013, at bryllupsarrangementet skulle bestå af en reception, der skulle afholdes fra kl. 14 til kl. 16 samt et efterfølgende aftenarrangement, som skulle vare fra kl. 18.00 til kl. 02.00.

Klager skulle selv medbringe mad og drikke til den planlagte reception, hvor der, efter det oplyste, ville deltage op mod 200 personer.

I aftenarrangementet skulle der deltage 67 personer. Det fremgik af mailen, at der skulle betales en kuvertpris på kr. 995,- pr. person for aftenarrangementet. Endelig fremgik det, at der skulle indbetales kr. 5.000 som depositum i løbet af januar 2014. Den nærmere planlægning skulle aftales senere.

Den 2. januar 2014 overførte klager de aftalte kr. 5.000,- i depositum. Beløbet blev bekræftet modtaget af indklagede ved en e-mail af 5. januar 2014.

Klager modtog ikke – udover ovennævnte bekræftelse på modtagelse af det indbetalte depositum - en skriftlig ordrebekræftelse fra indklagede.

Den 6. marts 2014 skrev klager pr. e-mail til indklagede og afbestilte, da klager var nødt til at fremskynde det planlagte bryllup. Under henvisning til, at der ikke forelå en underskrevet kontrakt vedr. arrangementet, anmodede klager om at få tilbagebetalt det indbetalte depositum.

Samme dag svarede indklagede, at indklagede havde andre ledige dage, hvor brylluppet evt. kunne afholdes hos indklagede. Indklagede svarede videre, at klager havde "sat" sig på en af de bedste dage, og at indklagede havde sagt nej til andre gæster, som også ønskede at booke denne dag, og indklagede, som følge af klagers afbestilling, derved havde lidt et tab. Endelig blev det anført, at hvis indklagede kunne leje lokalet ud til anden side, ville klager få tilbagebetalt det indbetalte depositum.

Herefter ringede klager flere gange til indklagede for at spørge, om lokalet var blevet lejet ud til anden side. Hver gang var svaret negativt.

Den 18. juni 2014 kontaktede klagers (brudens) far indklagede pr. e-mail og anførte i denne mail, at han fandt det mærkeligt, at der ikke var blevet udarbejdet en skriftlig aftale vedrørende arrangementet, herunder om indbetaling og evt. tilbagebetaling af depositummet ved afbestilling.

Klagers far anførte videre, at han beklagede, hvis afbestillingen havde haft omkostninger for indklagede, men at dette ikke medførte, at indklagede blot kunne beholde det indbetalte depositum.

Klagers far anførte, at dette måtte afhænge af de aftalte betingelser, hvilke var uklare, da der ikke var indgået en skriftlig aftale. Yderligere påpegede klagers far, at der var forskel på at afbestille f.eks. dagen før eller – som i den foreliggende situation – et halvt år før. Endelig var det anført, at der var forskel på et depositum og et reservationsgebyr.

I et svar af 22. juni 2014 henviste indklagede til, at det under en samtale med klager, var blevet oplyst, at depositummet alene ville blive tilbagebetalt, hvis lokalet kunne lejes ud til anden side.

Indklagede anførte videre, at lokalet var booket på det bedste tidspunkt på året for afholdelse af bryllupper, og at indklagede havde måttet afvise mange forespørgsler og, hvorved indklagede havde mistet omsætning, hvorfor depositummet ifølge indklagede ikke kunne tilbagebetales. Indklagede fastholdt i svaret, at der alene kunne ske tilbagebetaling, hvis lokalet blev lejet ud til anden side.

I et svar herpå af 26. juni 2014 fastholdt klagers (brudens) far, at der pga. manglende skriftlig aftale om andet burde ske tilbagebetaling af depositummet. Klagers (brudens) far foreslog i dette svar også en "mellemløsning", hvor indklagede kunne beholde kr. 2.500,- mod at tilbagebetale de resterende kr. 2.500,- til klager.

Hvis ikke indklagede var indstillet herpå, ville klager indbringe sagen for Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

I et svar af 6. juli 2014 til klagers (brudens) far fastholdt indklagede, at klager ved bestillingen var blevet oplyst om den af indklagede anvendte fremgangsmåde vedr. tilbagebetaling af depositum. Indklagede anførte videre, at indklagede havde mistet omsætning på ca. kr. 50.000 – 100.000,- pga. klagers afbestilling.

Som svar på indklagedes argumentation i brev af 18. august 2014 til Ankenævnet om, at klagers spørgsmål i dennes e-mail af den 6. marts 2014 om evt. tilbagebetaling af depositummet indikerede, at klager godt var klar over, at depositummet ikke kunne tilbagebetales, anførte klager, at der blot var tale om en "høflig frase" fra klagers side, og at denne tilkendegivelse højst indikerede, at der netop ikke var en aftale om, at depositummet var tabt ved afbestilling.

Klager fremsatte krav om at få det indbetalte depositum på kr. 5.000,- tilbagebetalt.

I et svar til Ankenævnet af 18. august 2014 har indklagede bl.a. anført, at:

- det forud for klagers bestilling på et møde overfor klager blev oplyst, at der skulle indbetales et depositum til sikkerhed for deres bestilling af det pågældende lokale og til indklagedes sikkerhed for, at der var indgået en aftale.
- september måned er en måned med mange forespørgsler, og at klagers annullering af et selskab i denne måned, medførte et tab for indklagede, dog ville indklagede returnere depositummet, hvis der kom en ny lejer.
- indklagede fastholdt afslutningsvis, at depositummet ikke kunne tilbagebetales, da det helt fra starten og under det 1. møde med klager blev gjort klart, at der skulle indbetales et depositum.

- Endelig havde indklagede anført, at når klager i klagers e-mail af 6. marts 2014 spurgte, hvorvidt depositummet kunne tilbagebetales, så indikerede dette indirekte, at klager var bekendt med, at depositummet ikke kunne tilbagebetales.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Klager indbetalte den 2. januar 2014 et depositum til indklagede. Klager modtog ikke i forbindelse med bestilling af selskabslokalerne eller indbetalingen af depositummet nogen bekræftelse på reservationen, herunder information om indklagedes afbestillingsregler eller information om, hvorvidt depositummet ville blive tilbagebetalt ved evt. afbestilling.

Ankenævnet bemærkede, at det var den erhvervsdrivende, der bar ansvaret for, at forbrugerne i forbindelse med bestilling klart blev oplyst om regler vedr. afbestilling, depositum/reservationsgebyrer mv.

Dette skete ikke i den foreliggende sag, og Ankenævnet fandt derfor, at sagen måtte afgøres efter den af HORESTA udarbejdede branchekutyme.

I henhold til § 15 i HORESTA's branchekutyme tilbagebetales et "depositum" – i modsætning til et "reservationsgebyr" - til gæsten ved rettidig afbestilling. Da der ikke i den foreliggende sag var aftalt afbestillingsregler, fandt Ankenævnet, at afbestillingsreglerne i HORESTA's branchekutyme måtte lægges til grund. I henhold til § 2 i HORESTA's branchekutyme kunne et selskab på 12 personer og derover afbestilles indtil 4 uger før selskabets afholdelse.

Da klager i denne sag afbestilte allerede den 6. marts 2014, havde klager således krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum på kr. 5.000,-.

Afgørelse af 23. oktober 2014