

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0041- Klage over afbestillingsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager reserverede i september 2017 hos indklagede et nytårsophold for to personer fra den 31.12.2017 til den 1.1.2018. Opholdets pris var på kr. 3.496,-.

Det fremgik af indklagedes tilbud/brochure, at arrangementet var en nytårsfest. Det fremgik af det af klager vedlagte brochure-materiale, at der i forbindelse med dronningens nytårstale ville blive serveret et glas mousserende vin, hvorefter der ville blive serveret en 4 retters middag. Efter middagen ville der være kaffe, te og kransekage. I forbindelse med årsskiftet kl. 24 ville der blive serveret et glas mousserende vin. Festen ville herefter slutte med fyrværkeri og natmad.

Bestillingen blev ifølge klager foretaget telefonisk, og klager fik ifølge klager ikke, på daværende tidspunkt, oplyst noget om, at der, oven i prisen, ville tilkomme ekstra udgifter i form af betaling for vin/drikkevarer til middagen.

Den 23. dec. 2017 blev klager ringet op af indklagede, som oplyste, at indklagede ikke havde modtaget et depositum for nytårsaften. Klager var uforstående heroverfor, da klager ikke tidligere var blevet mødt med et krav om at indbetale et depositum. Indklagede oplyste, at indklagede havde sendt en e-mail til klager den 24. nov. 2017 med anmodning om indbetaling af et depositum. Ifølge klager modtog klager aldrig denne e-mail. Parterne blev enige om, at klage blot skulle betale hele beløbet ved afrejse.

Den 27. dec. 2017 blev klager på ny telefonisk kontaktet af indklagede, idet klager ikke tidligere havde afgivet bestilling på drikkevarer til nytårsaften. Klager var uforstående heroverfor, da klager var af den opfattelse, at drikkevarer til nytårsmiddagen var incl. i prisen. Klager bad i den forbindelse om at få tilsendt en kopi af den e-mail, som indklagede havde oplyst, var blevet sendt til klager den 24. nov. 2017.

Klager afbestilte herefter – den 27. dec. 2017 – arrangementet, da klager var utilfreds med at klager ikke tidligere var blevet oplyst om, at den oplyste pris var ekskl. drikkevarer til middagen. Med yderligere tilkøb af drikkevarer til middagen ville arrangementet efter klagers opfattelse blive for dyrt og oversteg klagers budget.

Klager modtog herefter en regning med et afbestillingsgebyr å kr. 2.097,60.
Af indklagede handelsbetingelser fremgår det om afbestilling:

"Afbestilling

Alle ændringer af reservation skal ske skriftligt. Ved aflysning betales 20 % gebyr. Indtil 30 dage forud kan antallet ændres, dog kan værelser lørdag frit afbestilles indtil 60 dage forud. Fra 30 til 1 dag før kan antallet frit ændres med 10 %. Ved større reduktion kan hotellet beregne 40 % tillægsgebyr. Ved afbud på dagen eller manglende fremmøde betales fuld pris."

Afbestillingsgebyret er således udregnet som 20 pct. af den aftalte pris + 40 pct. af den aftalte pris, idet afbestillingen er betragtet som en "større reduktion".

Klagers bemærkninger:

Klager var af den opfattelse, at klager aldrig blev oplyst om, at der ville tilkomme arrangementet ekstra udgifter i form af betaling for drikkevarer til nytårsmiddagen.

Det var klagers opfattelse, at hvis klager havde fået indklagedes e-mail af den 24. nov. 2017, hvori der blandt andet var et tilbud om vin-menu, så ville klager formentlig have kontaktet indklagede for så at erfare, at der tilkom en ekstraudgift for bestilling af vin til middagen, hvilket ville have fået klager til at afbestille allerede på dette tidspunkt, dvs. den 24. nov. 2017 eller i nær tilknytning hertil, hvorved klager alene ville skulle have betalt et afbestillingsgebyr på 20 pct.

Klager modtog imidlertid aldrig den af indklagede udsendte e-mail af den 24. nov., og klager fik herved heller ikke mulighed for på dette tidspunkt at erfare at der tilkom yderligere betaling, eller mulighed for – på dette tidspunkt - at afbestille til et lavere afbestillingsgebyr.

Klagers krav:

Klager fandt ikke, at klage burde betale det opkrævede afbestillingsgebyr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde indledningsvist anført, at indklagede mente, at Ankenævnet ikke var kompetent til at behandle klagen, da klage ikke handlede om, hvorvidt indklagede havde leveret og klager havde modtaget den korrekte ydelse. Indklagede anførte at klagen derimod vedrørte et aftaleretligt spørgsmål. Indklagede anførte derudover, at indklagedes afbestillingsregler fremgik af indklagedes handelsbetingelser, som klager modtog på bestillingstidspunktet.

Indklagede henviste til, at det af indklagedes brochure fremgik, hvad der indgik ved køb af et nytårsarrangement hos indklagede. Det fremgik af brochuren, at der, for så vidt angår drikkevarer, indgik to glas mousserende vin samt kaffe og te. Indklagede mente ikke, at indklagede var forpligtet til at oplyse, hvad der *ikke* indgik i et givet arrangement. Indklagede anførte yderligere, at det ikke var kutyme i branchen, at der indgik drikkevarer i et arrangement, når dette ikke specifikt fremgik af tilbuddet.

Indklagedes krav:

Indklagede fastholdt, at der skulle betales kr. 2.097,60,- i afbestillingsgebyr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Klagers nytårsophold hos indklagede blev købt i henhold til det tilbud, som fremgik af indklagedes brochure-/tilbuds-materiale, som klager havde vedlagt klagen. Af brochuren fremgik, hvad der var indeholdt i opholdet. Det fremgik ikke, at der var indeholdt drikkevarer udover mousserende vin forud for middagen samt kl. 24.00 samt kaffe og te. Ankenævnet fandt således ikke, at klager på baggrund af tilbuddet havde kunnet forvente, at også øvrige drikkevarer, herunder drikkevarer under middagen var inkluderet.

Det fremgik endvidere af indklagedes bekræftelsesmail og af indklagedes hjemmeside, at der opkrævedes gebyr i forbindelse med afbestilling.

På denne baggrund kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 24. april 2018