

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0119 - Manglende tilbagebetaling ved afbestilling**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte i oktober 2017 en bryllupsreception for 80-100 personer hos indklagede til afholdelse den 14. april 2018. Klager modtog den 19. oktober 2017 et tilbud fra indklagede, som klager takkede ja til. Prisen på tilbuddet var kr. 13.248,75,-.

I slutningen af december 2017 indbetalte klager hele det aftalte beløb.

Ved årsskiftet 2017/2018 (eller muligvis tidligere) fratrådte den person, som klager hidtil havde haft kontakt med hos indklagede, sin stilling, og klager fik i starten af januar kontakt til en anden ansat hos indklagede.

Den 10. januar 2018 spurgte klager på e-mail indklagede om, hvorvidt børn 0-14 år talte med i det aftalte antal gæster og, om der var en aldersgrænse for børn mht. betaling. Klager modtog intet svar herpå og rykkede derfor for svar den 16. januar 2018.

Den 17. januar svarede den pågældende medarbejder hos indklagede, at indklagedes ledelse ikke var tilfreds med det tilbud, som klager havde modtaget. Indklagede skrev:

*"Vi har et lille problem, at være ærlig, vores ledelse er ikke tilfreds med tilbuddet Maria lavede med jer uden deres godkendelse.*

*Derfor kan vi desværre ikke sætte en aldersgrænse.*

*Hos [indklagedes navn] kan mand drikke alt det sodavand og øl i to timer.*

*Maria gav jer den samme tilbud i to og en halv time og i må godt tager jeres egen kage og bobler hvis jeg kunne godt forstå, ikke?*

*Selvfølgelig vil jeg forsøge mit bedste for at hjælpe jer at få den bedste begivenhed muligt"*

Det fremgår af mailkorrespondancen, at klager havde svært ved at forstå, hvad der kunne udledes af e-mailen fra den ansatte hos indklagede.

Samme dag skrev klager derfor tilbage til indklagede og udtrykte bekymring, og gav udtryk for, at det hele havde været lidt kaotisk, Klager bad indklagede bekræfte det tilbud, som klager tidligere havde modtaget.

Den ansatte hos indklagede svarede tilbage samme dag, at han ikke kunne svare, da hans chef var syg. Den ansatte lovede at tale med chefen og at få et svar på klagers e-mail.

Dagen efter den 18. januar 2018 rykkede klager for svar og bad om at få kontaktoplysninger på indklagedes chef.

Senere samme dag, uden at have modtaget svar på ovenstående e-mail, skrev klager på ny til indklagede, og gav udtryk for, at klager ikke længere var tryk ved samarbejdet med indklagede, og foreslog derfor, at samarbejdet ophørte. Klager bad om, at indklagede tilbagebetalte det allerede indbetalte beløb. Dette indvilgede indklagede den 19. januar i, men kunne ikke sige, hvornår pengene ville blive tilbageført til klagers konto.

Den 31. januar meddelte (den ansatte hos) indklagede imidlertid, at sagen havde været drøftet med indklagedes bogholder, og at reglen var, at klager havde 14 dage efter indbetalingen af beløbet til at annullere og dermed få beløbet retur. Klager kunne derfor godt annullere, men ville ikke få tilbagebetalt det indbetalte beløb.

Klager svarede samme dag, at klager på intet tidspunkt var oplyst om denne afbestillingsregel, og at klager ville gå rettens vej, hvis ikke indklagede tilbagebetalte det indbetalte beløb. Klager opfordrede samtidigt til, at fremadrettet dialog blev mellem klager og indklagedes ledelse.

Klager skrev den 2. februar 2018 på ny til indklagede, attesteret ledelsen hos indklagede, og forklarede situationen og anmodede om tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Klager modtog intet svar fra indklagede og indgav herefter en klage til Ankenævnet.

Klager har den 18. marts 2018 meddelt Ankenævnet, at indklagedes virksomhed angiveligt er ved at blive solgt. Kopi af en avisartikel fra Berlingske Tidende herom var vedlagt.

**Klagers bemærkninger:**

Klager fandt, at have krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb på kr. 13.278,75,-, og henviste til, at indklagede havde givet tilsagn om tilbagebetaling. Et tilsagn som senere blev trukket tilbage under henvisning til, at klager skulle have annulleret/afbestilt senest 14 dage efter indbetalingen af beløbet. Klager var dog aldrig blevet oplyst om denne regel.

**Klagers krav:**

Tilbagebetaling af kr. 13.278,75,-,

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Nævnet lagde til grund, at klager den 18. januar 2018 afbestilte selskabet, som skulle have været afholdt den 14. april 2018, at klager den 19. januar 2018 via e-mail accepterede afbestillingen, og at indklagede indvilgede i at tilbagebetale det beløb på kr. 13.248,75, som klager i slutningen af december 2017 havde indbetalt.

Det fremgik, at indklagede den 31. januar 2018 vendte tilbage og oplyste, at klager skulle have afbestilt senest 14 dage efter indbetalingen af de kr. 13.248,75, hvorfor indklagede ikke ville tilbagebetale det indbetalte beløb.

Det kunne ikke anses for godtgjort, at indklagede havde oplyst klager om denne 14-dages afbestillingsfrist.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet fandt herefter, at HORESTAs afbestillingskutyeme, hvorefter der vederlagsfrit kunne afbestilles indtil 4 uger før afviklingen af et selskab, måtte lægges til grund for sagens afgørelse. Henset til, at afbestillingen skete næsten 3 måneder før afviklingen af selskabet, fandt Ankenævnet således, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb på kr. 13.248,75.

**Journal nr.: 2018-0119**