

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0176 - Afbestilling

Sagsfremstilling:

Klager bookede den 14. marts 2019 om morgenen et bord til 2 personer hos indklagede til den 16. marts 2019.

Det fremgik ikke, hvilket tidspunkt der specifikt blev booket til, udover, at bookingen var til den 16. marts 2019.

I forbindelse med bookingen modtog klager følgende information:

"Kære gæst

Her er lige et par ord om vores reservationspolitik: Dit bord er reserveret i 2 timer i første seat. I 2. seat er bordet dit, til vi lukker. Kreditkortoplysningerne bliver anmodet for at bekræfte din reservation. Det er meget simpelt og intet vil blive opkrævet på forhånd. Hvis du ikke møder op eller hvis du afbestiller din booking mindre end 12 timer før din reservationstid, forbeholder vi os retten til at opkræve et afbestillingsgebyr på 350 DKK pr. person.

Er nogen blevet syge eller forhindret? Ingen problemer, men lad os vide det før kl. 17.00 på reservationsdagen. Hvis vi ikke får besked på forhånd, forbeholder vi os retten til at opkræve et gebyr på 350 DKK pr. manglende gæst.

Vi takker for forståelsen."

Da klagers mand blev syg på den dag, hvor klager havde bestilt bord til, ringede klager om morgenen den 16. marts 2019 til indklagede, og ville, pga. klagers mands sygdom, afbestille bordet. Klager fik her ifølge klager oplyst, at dette ville koste kr. 350,- pr. person. For at undgå dette gebyr oplyste klager, at klager ville se, om ikke klagers nabo i stedet kunne benytte sig af det af klager bestilte bord.

Samme dag kl. ca. 15 modtog klager en skriftlig bekræftelse på sin reservation og kort herefter blev klager ringet op af indklagede, som ønskede at bekræfte bookingen.

Klager oplyste her, at klager ikke ville komme pga. sygdom. Ifølge klager oplyste indklagede (en ansat hos indklagede) her, at der kunne afbestilles indtil kl. 17.00, og der alene skulle betales gebyr, hvis man udeblev, mens det ikke kostede noget, hvis man ikke kunne komme pga. sygdom. Ifølge klager spurgte klager herefter om indklagede var helt sikker herpå, da der vist stod noget andet i den SMS, som klager havde modtaget i forbindelse med bookingen. Ifølge klager var den pågældende ansatte hos indklagede sikker herpå.

Klager rettede sig efter dette og afbestilte reservationen.

Klager blev herefter, da klager ikke mødte op, trukket 2 x kr. 350,-.

Klager klagede til indklagedes indehaver, som beklagede, at klager var blevet fejlinformeret om afbestilling pga. sygdom.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager anført, at klager ved telefonsamtalen med en ansat hos indklagede fik oplyst, at klager kunne bestille uden at skulle betale gebyr, hvis der – som i klagers tilfælde – var tale om sygdom.

Klager fandt, at klager var blevet misinformeret, og klager fandt på denne baggrund ikke, at det var berettiget, at klager havde trukket klager for et afbestillingsgebyr på i alt kr. 700,-.

Klagers krav:

Klager ønskede at få refunderet det af indklagede trukne afbestillingsgebyr på kr. 700,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at klager afbestille sin reservation kl. 15:10 på dagen for arrangementet med begrundelsen om, at klagers mand var blevet syg.

Dette skete 4 timer og 50 minutter før arrangementets begyndelse.

Indklagedes reservationspolitik vedtoges under bestilling af arrangementet. Som det fremgik af reservationspolitikken, skulle afbestilling af arrangementet ske senest 12 timer før reservationstiden, og indklagede forbeholdt sig en ret til at opkræve kr. 350,- pr. person i afbestillingsgebyr ved manglende/for sen besked.

Det fremgik derudover af reservationspolitikken, at personen som havde reserveret arrangementet, for eventuelle gæster som var blevet syge, kunne afbestille disse gæster inden kl. 17:00 på reservationsdagen, hvis arrangementet stadigvæk afholdtes.

Idet klager valgte at afbestille hele arrangementet 4 timer og 50 minutter inden arrangementets begyndelse, blev der opkrævet 2 x afbestillingsgebyr, jf. den vedtagne reservationspolitik.

Havde klager derimod afholdt arrangementet uden sin mand, ville klager have kunnet anvendt den anden afbestillingsmulighed, hvor det alene var gæsten som blev afbestilt.

På dette grundlag blev klagers påstand bestridt. Derudover blev det bestridt, at en af indklagedes tjenere skulle have fortalt klager, at klager kunne aflyse hele arrangementet indtil kl. 17:00 på grund af sygdom.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på at få refunderet de trukne afbestillingsgebyrer.

Nævnets bemærkninger:

Klager fik medhold.

Det fremgik af første afsnit i den information, som klager modtog i forbindelse med bookningen, at "[h]vis du ikke møder op eller hvis du afbestiller din booking mindre end 12 timer før din reservationstid, forbeholder vi os retten til at opkræve et afbestillingsgebyr på 350 DKK pr. person", mens det af andet afsnit fremgik: "Er nogen blevet syge eller forhindret? Ingen problemer, men lad os vide det før kl. 17.00 på reservationsdagen. Hvis vi ikke får besked på forhånd, forbeholder vi os retten til at opkræve et gebyr på 350 DKK pr. manglende gæst".

Ankenævnet fandt, at formuleringen af indklagedes afbestillingsregler gav anledning til tvivl om, hvorvidt der på grund af sygdom kunne afbestilles vederlagsfrit frem til kl. 17.00 på reservationsdagen.

Nævnet fandt, at indklagede, som den professionelle part og koncipist af afbestillingsbestemmelsen, burde bære risikoen for, at afbestillingsbestemmelsen, ikke havde en sådan tilstrækkelig klarhed, at bestemmelsen kunne påberåbes over for klager.

Afgørelse af 12. september 2019