

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0580 - Klage over regning for udeblivelse**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte den 25. juli 2018 hos indklagede (en restauration) et bord til 7 personer til dagen efter den 26. juli 2018. I forbindelse med bestilling, som skete online, krydsede klager en boks af, hvoraf det fremgik, at klager godkendte afbestillings- og udeblivelsesbetingelserne. Af disse fremgår det, at:

*"Ved udeblivelse af reserveret bord, uden skriftlig afmelding senest 24 timer før, er vi desværre nødt til at sende regning på min. 250,- kr. pr. person. Kommer I færre personer end I har bestilt til faktureres differencen ligeledes."*

Klager ankom sammen med 4 andre til tiden til indklagedes restaurant. 2 gæster var forsinkede. Ifølge klager gjorde klager opmærksom på, at 2 gæster var forsinkede, men ifølge klager gav klager ikke udtryk for, at klager ville vente med at bestille drikkevarer, indtil de to sidste gæster var ankommet.

Det var en varm dag og alle gæster svedte, og ifølge klager forsøgte klages selskab at komme i kontakt med betjeningen, men først efter 30 min., kom personalet af sig selv med en kande vand.

På dette tidspunkt var klagers selskab trætte af at vente på betjening og besluttede at forlade indklagede. Ifølge klager gjorde klager personalet opmærksom på, hvorfor klagers selskab forlod stedet.

Herefter modtog klager under henvisning til indklagedes afbestillings- og udeblivelsesbetingelser en opkrævning på kr. 1.750,- for udeblivelse (5 pers. X 250 kr.).

**Klagers bemærkninger:**

Klager anførte, at klagers selskab ikke udeblev, men forlod indklagedes restaurant pga. manglende service/betjening.

Klager havde, trods indklagedes bemærkninger, fastholdt sin forklaring om, at klager ikke havde tilkendegivet, at man ville vente på de sidste to gæster, før man bestilte, men at indklagede muligvis troede, at det var tilfældet. Da klager forlod indklagede, gjorde klager, ifølge klager, opmærksom på, at man forlod stedet pga. manglende betjening. Klager havde således fastholdt, at man ikke udeblev fra reservation men forlod stedet pga. manglende betjening.

Klager tilkendegav, at klager ville betale udeblivelse for de to gæster, som kom senere, da dette, ifølge klager, kunne betragtes som udeblivelse, men ikke for de 5 personer, som forlod indklagedes restauration.

**Klagers krav:**

Klager ønskede at kravet om betaling af et udeblivelsesgebyr på kr. 1.750,- frafaldtes.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede anførte, at klager accepterede klagers afbestillings- og udeblivelsesbetingelser, jf. ovenfor.

Da klagers selskab ankom, fik indklagede oplyst, at man ventede på endnu to gæster. Disse gæster ankom en time senere, men da var det øvrige selskab gået.

Indklagede havde, for så vidt klagers påstand om, at man forlod restaurationen pga. manglende betjening, anført, at der af den efterfølgende e-mail-korrespondance mellem parterne ikke fremgik noget om, at der blev bestilt vand ved ankomsten, som anført af klager, hvilket også videoovervågningen ville kunne bekræfte. At klager forlod restaurationen kunne således ikke begrundes med manglende betjening.

Selvom der var blevet bestilt vand ved ankomsten, så kunne det forhold, at dette først blev serveret efter 30 min. ikke berettige, at klager forlod stedet, da det, som minimum, måtte kræves, at klager havde rykket for betjening, og meddelt, at hvis ikke klager blev betjent, ville klager forlade stedet.

Indklagede anførte, at det er op til klager at sandsynliggøre, at indklagedes service var så dårlig, at dette berettigede til en annullering. Indklagede henviste til, at idet klagers sagsfremstilling var blevet bestridt og i øvrigt ikke sås at være dokumenteret havde indklagede, med rette, opkrævet et udeblivelsesgebyr.

**Indklagedes krav:**

Fastholdelse af kravet om betaling af et udeblivelsesgebyr på kr. 1.750,-.

**Nævnets bemærkninger:**

Klagen afvistes som uegnet til nævnsbehandling, jf. § 5, stk. 3, nr. 4 i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet træffer afgørelse i sager, hvor der ikke er tvivl om fakta. Hvis der er modstridende oplysninger om, hvad der kan lægges til grund for afgørelsen, og det af den grund vil være nødvendigt at føre vidner, afviser Nævnet sagen, da der ikke kan føres vidner for Ankenævnet.

Nævnet finder, at der i den foreliggende sag er en sådan uklarhed om fakta i sagen, at Nævnet ikke kan træffe afgørelse i sagen. Parterne er fremkommet med modstridende oplysninger om forløbet, herunder særligt om, hvorvidt klager forlod stedet pga. manglende betjening (klagers forklaring), eller om klager havde tilkendegivet, at man ville afvente de sidste gæster, før man afgav bestilling, således, at det forhold, at klager forlod stedet, kan sidestilles med udeblivelse/no show (indklagedes forklaring).

Hvis klager ønsker at gå videre med sagen, kan den anlægges ved Retten på Frederiksberg, hvor det vil være muligt at føre vidner.

**Afgørelse af 30. oktober 2018**