

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0439 - Manglende modregning af reservationsgebyr**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede et arrangement (frokostbuffet) hos indklagede til afholdelse den 16. juni 2018. Klager indbetalte i den forbindelse et reservationsgebyr på kr. 2.000-.

Af den ordrebekræftelse, som klager modtog, fremgik det om dette reservationsgebyr, at:

"Hvis prisen acceptabelt [accepteres], så er reservationsgebyret 2.000 kr."

Yderligere fremgik ikke vedr. reservationsgebyret.

Det fremgik også af reservationsbekræftelsen, at indklagedes restaurant ville være lukket for andre gæster under arrangement.

Da klager modtog regningen for arrangementet lød den på kr.11.674,-. Reservationsgebyret var ikke modregnet i fakturaen, hvilket klager havde forventet. Klager kom således i alt til at betale kr. 11.674,- + reservationsgebyr kr. 2.000,-, i alt kr.13.674,-.

Klager kontaktede efterfølgende indklagede og klagede over, at indklagede ikke havde modregnet det indbetalte reservationsgebyr i fakturaen, men indklagede fastholdt, at reservationsgebyret kom oven i betalingen. Ifølge indklagede oplyste klager dog, at flere kunder havde klaget over den manglende modregning, og at indklagede derfor havde tænkt sig at informere fremtidige kunder herom.

**Klagers bemærkninger:**

Klager lagde ved bookingen til grund, at reservationsgebyret ville blive modregnet i den endelige regning, og mente ikke, at klager ved bookingen blev klart oplyst om, at dette ikke var tilfældet.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at hele restaurationen blev reserveret, anførte klager, at lokalet, som klager fik tildelt, lå på 1.sal med meget skrå vægge. Det bestod reelt af to rum med en mellemgang imellem. Klager bestilte det ene rum, men fik oplyst, at klager også kunne bruge det andet rum, idet der så blev bedre plads til maden.

Der blev ifølge klager ikke talt om, at reservationen også gjaldt det andet rum. Dette kunne derfor også bruges til andet formål.

Klager havde til støtte for sin påstand henvist til HORESTAs branchekutyme § 15 angående reservationsgebyr, hvori det påpeges, at gebyret bliver fratrukket den endelige afregning.

Der blev ifølge klager således ikke i forbindelse med reservationen talt om, at gebyret ikke blev tilbagebetalt ved endelig afregning.

Klager stod således uforstående overfor indklagedes måde at behandle kunderne på.

Klager fremsatte krav om at der skulle ske modregning af det indbetalte reservationsgebyr, hvorved klager skulle have kr. 2.000,- tilbagebetalt.

## **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede anførte, at det på selve selskabsbestillingen (reservationsbekræftelsen) stod, at der var tale om et reservationsgebyr og ikke et depositum.

Når kunder valgte at lukke lokalet/restauranten for et selskab på 25 gæster, så betaltes der et gebyr, og ikke depositum. Hvis kunden derimod valgte at holde et såkaldt åbent arrangement, hvor indklagede fortsat kunne tage andre gæster ind, så betalte kunden et depositum, som blev fratrukket det endelige beløb.

Den medarbejder hos indklagede, som foretog klagers reservation, var ikke længere ansat hos indklagede, men indklagede vidste, at denne medarbejder altid plejede at oplyse om dette.

Indklagede fandt ikke, at klager skulle have modregning/tilbagebetaling af reservationsgebyret.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Det er kutyme i restaurationsbranchen, at der ved "reservationsgebyr" forstås et gebyr, som en gæst betaler for at reservere et lokale til et arrangement på en given dato. I henhold til denne kutyme modregnes et reservationsgebyr i den endelige afregning for et arrangement.

Der henvises til HORESTAs branchekutyme "Hvad man bør vide – når fester, møder og konferencer skal holdes i byen".

Ankenævnet lagde vægt på, at det ikke kunne anses for dokumenteret, at klager havde fået oplyst, at reservationsgebyret ikke ville blive modregnet i den endelige regning.

**Afgørelse af 26. februar 2019**