

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0844 - Tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Klager bestilte telefonisk den 19. maj 2019 lokaler hos indklagede til afvikling af klagers datters konfirmation den 30. maj 2020. Nærmere omkring tidspunkt og servering af mad, samlet pris mv. skulle efterfølgende aftales i starten af 2020.

Ifølge klager blev klager telefonisk bedt om at indbetale et *depositum* på kr. 1.000,-, hvilket klager gjorde via Mobilepay. Der foreligger ingen skriftlig dokumentation omkring indbetalingen af det nævnte depositum, ud over en udskrift fra klagers MobilePay, hvori indbetalingen er beskrevet som "Depositum konfirmation 2020 [navn på klagers datter]".

Den 25. oktober 2019 ringede klager til indklagede for at afbestille arrangementet, og klager bad her om at få sit depositum retur, idet klager fandt, at afbestillingen var i så god tid, at klager måtte have krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum. Dette ville indklagede dog ikke tilbagebetale.

Klager kontaktede herefter den 27. oktober 2019 skriftligt via sms indklagede og bad om tilbagebetaling af det indbetalte beløb, idet klager anførte, at det ikke var anført, at indbetalingen var at anse for et reservationsgebyr, men derimod var blevet benævnt depositum. Klager henviste i den forbindelse til HORESTAs branchekutyme omkring afbestilling og sondringen mellem reservationsgebyr og depositum. Indklagede svarede ikke på klagers sms, hvorfor klager sendte en ny sms til indklagede den 1. november 2019, som indklagede heller ikke svarede på.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager er af den opfattelse, at beløbet på kr. 1.000,- blev italesat af indklagede og indbetalt som et depositum, og at klager med en afbestilling, der ligger flere måneder før arrangementets afvikling, har krav på tilbagebetaling af beløbet. Klager har til støtte herfor henvist til HORESTAs branchekutyme.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klager havde booket hele indklagedes café, så har klager anført, at klager på intet tidspunkt blev gjort opmærksom på, at klager skulle have booket hele caféen. Yderligere er det klagers opfattelse, at der på intet tidspunkt blev talt om reservationsgebyr. Klager blev ifølge klager bedt om at indbetale et depositum.

Klagers krav:

Klager ønsker indbetalingen på kr. 1.000,- returneret.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager foretog en reservation af hele indklagedes café den 20. maj 2019 til klagers datters konfirmation den 30. maj 2020.

Årsagen til at indklagede ikke agter at refundere beløbet, som af indklagede i bemærkningerne til Ankenævnet er benævnt "reservations-depositummet", skyldes ifølge indklagede, at der er foretaget en fuld reservation af hele indklagedes café (alle pladser).

Ifølge indklagede bliver indklagedes kunder gjort opmærksom på dette, når de foretager en reservation af hele cafeen. Indklagede modtager derimod ikke forudbetaling for maden, da den først afregnes efter arrangementets afholdelse, hvori "reservations-depositummet" også bliver modregnet i den endelige regning.

Indklagede har således anført, at de indbetalte kr. 1.000,- alene er for reservation af lokalet samt en sikkerhed for indklagede for, at arrangementet afholdes, da indklagede ofte må sige nej til andre arrangementer i konfirmationsmånederne.

Indklagede har som dokumentation vedhæftet 2 screendumps, som viser klagers indbetaling samt klagers aflysning af reservationen den 25. oktober 2019, hvor klager skrev, at hun ønskede, at indklagede bekræftede klagers aflysning, således at klager ikke risikerede at hæfte for andre udgifter, hvilket indklagede bekræftede.

Indklagede mener på denne baggrund, at indklagede har handlet i god tro.

Indklagedes krav:

Indklagede mener ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af de indbetalte kr. 1.000,-.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det er den forretningsdrivendes ansvar, at den aftale, som indgås mellem parterne, har den fornødne klarhed. I den foreliggende sag er det ikke klart, om de indbetalte kr. 1.000,- blev indbetalt som et "depositum" eller et "reservationsgebyr".

Ankenævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at tilsidesætte klagers forklaring om, at det indbetalte beløb kr. 1.000,- blev indbetalt som et "depositum" og ikke som et "reservationsgebyr".

Da klager afbestilte flere måneder før arrangementsdatoen har klager, jf. HORESTAs afbestillingskutyme, som gengivet i folderen "Hvad man bør vide, når fester, møder og konferencer skal holdes i byen", således krav på at få tilbagebetalt det indbetalte depositum.

Afgørelse af 5. marts 2020