

## Ankenævnets journal nr.: 2020-0450 - Tilbagebetaling af depositum

### Sagsfremstilling:

Klager havde i foråret 2019 - efter at have afholdt et møde med indklagede den 6. marts 2019 - bestilt lokaler, mad mv. til afholdelse af klagers bryllup den 10. oktober 2020 hos indklagede. I brylluppet skulle deltage 44 personer.

Den 15. april 2019 fik klager en bekræftelse på bookingen, hvoraf det fremgik, at klager i starten af 2020 ville modtage en opkrævning på depositum samt en invitation til et møde omkring den videre planlægning af brylluppet.

Den 25. september 2019 modtog klager en opkrævning på depositummet på kr. 10.000,-, samt kopi af indklagedes betingelser. Klager indbetalte herefter depositummet. Klager har anført, at klager ikke førend dette tidspunkt var blevet præsenteret for indklagedes betingelser. Af indklagedes betingelser pkt. 4.1, fremgår, at ved annullering af arrangementet tilbagebetales de 10.000 kr., som er indbetalt for reservation af datoen og som depositum, ikke.

Parterne havde et møde den 30. januar 2020 og havde herefter henover vinteren og foråret 2020 en mailkorrespondance, hvor man drøftede menu og den praktiske planlægning af bryllupsfesten.

Den 9. marts 2020 skrev klager til indklagede, at man gerne ville mødes med indklagede for at få de sidste ting på plads omkring brylluppet.

Indklagede svarede tilbage, at klager skulle være opmærksom på, at indklagede havde brugt i alt 4½ time på at planlægge klagers bryllup, hvori ikke var medregnet tid til at rette forskellige fejl i tilbuddet, som indklagede havde lavet. Indklagede henledte opmærksomheden på, at der var yderligere 5 timers planlægning inkluderet i grundpakken, herefter kostede hver yderligere time kr. 450,-.

Den 12. marts 2020 svarede klager, at det var "vildt", at indklagede havde brugt så lang tid på at planlægge klagers bryllup, da det seneste møde med indklagede ikke havde taget særlig lang tid. I denne mail gav klager også udtryk for utilfredshed med, at klager ikke kunne få en decideret børnemenu til klagers 2-årige søn, og at klager var "rystet" over, at indklagede forventende, at klager skulle betale kr. 1.200,- for en 4-rettes menu til klagers søn på 2 år, idet klager fandt, at det ikke kunne kræve særlig meget ekstra tid at varme en pølse og et brød, hvilket var det som klagers selskab skulle have til natmad senere.

Den 13. marts 2020 svarede indklagede tilbage og redegjorde for indklagedes tidsforbrug og skrev, at hvis det alene handlede om klagers søn, ville man finde ud af noget.

Klager svarede samme dag tilbage, at det intet havde med prisen at gøre, og at parterne kunne tales ved om 14 dage, "når vi er sluppet fri af corona".

Den 19. april 2020 skrev klager til indklagede, at klager ønskede at aflyse deres bryllup hos klager og bad om at få depositummet tilbagebetalt.

Indklagede svarede tilbage, at depositummet ikke ville blive returneret og henviste til indklagedes handelsbetingelser. Indklagede anførte også, at hvis det handlede om prisen, så kunne lokalelejen nedbringes, hvis klager valgte en anden løsning, som indklagede beskrev i mailen.

Den 21. april 2020 fastholdt klager sin aflysning og skrev videre, at forløbet omkring depositum havde været noget anderledes end det, som klager var blevet lovet.

Klager anførte, at klager den 15. april 2019 havde fået en bekræftelse på dato samt besked om, at klager ville modtage en opkrævning i starten af 2020 på depositum. Allerede den 25. september 2019 modtog klager pludselig en faktura på depositum lydende på kr. 10.000,-, som skulle være betalt inden 8 dage.

Klager indbetalte den, selvom klager slet ikke havde regnet med at modtage den på det tidspunkt, da det ikke var det, der stod i bekræftelsen fra april 2019. Klager anførte, at indklagede således havde modtaget depositum mere end 3 måneder før det, som indklagede havde skrevet til klager. Klager anførte videre, at klager aflyste i meget god tid, hvorfor klager var noget uforstående over for indklagedes mail om, at klager ikke kunne få depositummet retur.

Indklagede svarede den 28. april 2020, at bestemmelserne vedr. depositummet fremgik tydeligt af pkt. 2.1 i indklagedes almindelige betingelser, som klager modtog sammen med fakturaen, og som klager på daværende tidspunkt var blevet opfordret til at læse.

Indklagede anførte videre, at grunden til, at indklagede opkræver et depositum, er, at indklagede så har en delvis sikkerhed i tilfælde af, at et brudepar aflyser deres bryllup hos indklagede. Indklagede anførte, at hele pointen med at opkræve et depositum er, at brudeparret er sikret, at indklagede ikke giver datoen til nogle andre (hvis der f.eks. skulle komme nogen, der ville have et større bryllup), men at indklagede samtidig er sikret en lille compensation, hvis et bryllup aflyses, sådan som det nu var sket med klagers bryllup.

Indklagede henviste til, at det i den forbindelse er værd at huske på, at indklagede med klagers aflysning ikke alene havde mistet en omsætning på 150.000 kr., men at indklagede også gik glip af at sælge datoen til anden side, måske endda til et større bryllup. Dertil kom de over 5 timer som indklagede allerede havde brugt på at arrangere klagers bryllup. Timer som indklagede også havde haft udgifter til.

Klager svarede samme dag, at klager ikke anså kr. 10.000 for at være en "lille" compensation. Klager gav udtryk for, at klager var uforstående for indklagedes bemærkning om, at indklagede mistede en omsætning på kr. 150.000, da klagers tilbud af 6. marts 2020 var på kr. 95.062. Klager anførte videre, at indklagede fortsat havde muligheden for at sælge datoen til anden side, og eventuelt til et større arrangement, når klagers aflysning var modtaget i så god tid.

Klager afsluttede med at bede om at få sit depositum retur.

Klager indgav herefter en klage til Ankenævnet.

### **Klagers bemærkninger:**

Der henvises til sagsfremstillingen

Klager har anført, at klager er bekendt med indklagedes betingelser, om ikke at betale depositum tilbage, men klager har læst i HORESTAs branchekutyme "Hvad man bør vide når fester, møder og konferencer skal holdes i byen", at man kan få tilbagebetalt depositum, og klager har videre anført,

at klager aflyste i god tid. Indklagede har anført i mailkorrespondancen, at indklagede skal have en "lille" kompensation. Klager anser ikke kr. 10.000,- for at være en lille kompensation.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til klager har klager anført, at indklagede er af den opfattelse, at da klager den 19. april 2020 aflyste (uden i øvrigt at angive en grund hertil), så fortabte klager retten til at få vores depositum tilbage. Klager spørger derfor, om klager i så fald ville have fået beløbet retur, hvis der var angivet en grund til aflysningen?

Klager valgte at aflyse, fordi der hele tiden var problemer, der var noget, som klager ikke kunne få, som klager havde aftalt med indklagede. Klager måtte rykke indklagede for div svar, hvortil indklagede ifølge klager bemærkede, at klager bare var "et lille selskab".

Den 13. marts 2020, skrev klager til indklagede, at parterne var nødt til at mødes, da klager følte, at klager var kommet meget langt fra det, som klager havde startet med at aftale. Indklagede havde opfattelsen af, at aflysningen havde noget med prisen at gøre, og klager gjorde det klart for indklagede, at det intet havde med prisen at gøre.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker det indbetalte depositum på kr. 10.000,- tilbagebetalt.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede opkræver depositum til reservation af dato *ved indgåelse af aftaler* om afholdelse af bryllupper og andre events. Depositummet er til delvis dækning af indklagedes tab i tilfælde af, at kunden aflyser arrangementet indtil 3 måneder for afholdelsesdatoen. Depositummet tjener endvidere til sikkerhed for eventuelle krav, som indklagede måtte få mod kunden som følge af aftaleforholdet. Dette fremgår af indklagedes generelle betingelser punkt 2.1.

Betingelsernes punkt 2.1 indeholder endvidere en henvisning til samme betingelsers punkt 4.1, hvoraf det udtrykkeligt fremgår, at depositum ikke tilbagebetales, i forbindelse med annullering af et arrangement.

Det fremgår af den af klager fremlagte bekræftelse på reservation af datoen fra indklagede (dateret den 15. april 2019), at der skulle betales depositum for afholdelse af brylluppet. Tidspunktet for indbetalingen var dog fejlagtigt angivet som "i starten af 2020".

Klageren må således efter indklagedes opfattelse allerede den 15. april 2019 have været klar over, at der skulle indbetales depositum for afholdelse af brylluppet.

Den 1. september 2019 tiltrådte en ny event manager hos indklagede. I forbindelse hermed opdagede denne, at der fejlagtigt ikke var blevet opkrævet depositum hos klageren, i forbindelse med indgåelsen af aftalen om klagerens bryllup. Denne eventmanager overtog herefter korrespondancen med klager.

Det fremgår af den af klager fremlagte e-mailkorrespondance, at indklagede den 10. september 2019 skrev til klager, og oplyste om, at klager manglede at indbetale depositum. I samme forbindelse udbad indklagede sig klagerens fulde navne og adresse til brug ved udfærdigelsen af fakturaen.

Som det ses af den fremlagte korrespondance, sendte klager en e-mail tilbage samme dag, hvori klager bekræftede, at de skulle afholde bryllup på den aftalte dato, og klager afgav de efterspurgte oplysninger. Klager gjorde på dette tidspunkt ingen indvendinger mod at skulle indbetale depositum for brylluppet.

Den 25. sept.2020 udfærdigede og fremsendte indklagede herefter en faktura på 10.000 kroner til klager pr. e-mail.

Vedhæftet e-mailen var endvidere indklagedes almindelige aftalebetingelser. Klager har selv i klagen oplyst, at være blevet bekendt med betingelserne på tidspunktet for modtagelsen af fakturaen.

Klager betalte herefter fakturaen den 1. oktober 2019.

Klageren har selv fremlagt dokumentation for, at klageren senest den 15. april 2019 blev gjort opmærksom på, at der skulle indbetales depositum for afholdelsen af klagerens bryllup.

Indklagede har anført, at det er ubestridt, at klager modtog indklagedes almindelige betingelser samtidig med fakturaen for depositummet, samt at klageren i den forbindelse blev bekendt med disse.

Det fremgår af betingelsernes pkt. 2.1, at depositummet er "til dækning af afbestilling af arrangementet indtil 3 måneder for afholdelsesdato". Det fremgår endvidere af samme betingelsers punkt 4.1, at deposita ikke tilbagebetales, i forbindelse med annullering af et arrangement.

Klager gjorde ikke indsigelse overfor fakturaen ved modtagelsen og klager indbetalte herefter fakturabeløbet to dage inden udløbet af den angivne betalingsfrist på otte dage. Klager havde således god tid til at overveje sin position, samt gøre indsigelse over fakturaen, hvilket klager ikke gjorde.

Det faktum, at depositummet blev opkrævet sidst i september 2019, i stedet for i starten af 2020, gav altså ikke anledning til indvendinger fra klager på daværende tidspunkt.

På baggrund af det ovenstående er det indklagedes opfattelse, at klager:

- 1) Senest den 15. april 2019 var bekendt med, at der skulle indbetales depositum for afholdelsen af brylluppet
- 2) Senest den 25. september 2019 var bekendt med at depositummet ikke ville blive refunderet i forbindelse med en eventuel annullering af arrangementet
- 3) Ved indbetalingen af depositummet den 1. oktober 2019 endegyldigt accepterede, det under punkt 1) og 2) anførte.

Indklagede finder derfor, at klageren da denne den 19. april 2020 aflyste arrangementet hos indklagede (uden i øvrigt at angive en grund hertil), fortabte retten til at få sit depositum refunderet.

Indklagede bemærker i øvrigt, at indklagede har lidt et reelt tab ved klagerens aflysning, både i form af et omsætningstab, såvel som et tab på de arbejdstimer, der er forbrugt i forbindelse med planlægningen af klagers bryllup.

Da de fleste af indklagedes bryllupsarrangementer bliver booket ca. 1 år i forvejen, var det ikke sandsynligt, at indklagede ville kunne nå at sælge datoen den 10. oktober 2020 til anden side med kun seks måneders varsel. Dette har ifølge indklagedes således heller ikke indtil videre vist sig at være muligt.

På denne baggrund er det indklagedes opfattelse, at kr.10.000,- ikke er et beløb, som står i misforhold, til det tab indklagede har lidt i forbindelse med klagers annullering.

For så vidt angår klagers bemærkninger omkring grunden til aflysningen har indklagede blandt anført, at indklagede, som det fremgår af den fremlagte e-mail af 20. april 2020, forsøgte at finde ud af, hvad der lå bag klagers aflysning, og indklagede tilbød klager en billigere løsning, i tilfælde af at aflysningen skulle bunde i økonomiske årsager.

Klager svarede pr. e-mail samme dag, men oplyste heller ikke denne gang nogen grund til aflysningen. Klager har ikke specificeret, hvad det skulle have været, som klager "ikke kunne få", som tidligere skulle have været aftalt med indklagede.

Klager havde selv skræddersyet brylluppet ud fra det indklagede kunne tilbyde, og det som klager ønskede og havde budget til. Dette foregik over i alt to en halv times fysiske møder hh. Den 6. marts 2019 og den 30. januar 2020, samt 27 e-mails og 5 versioner af tilbuddet som klager havde læst og var kommet med bemærkninger til.

Indklagede finder det overraskende, at klager pludselig skulle mene, at planen for arrangementet var noget andet end, hvad klager havde forestillet sig.

Klager bad i e-mail af den 9. marts 2020 indklagede om endnu et møde for at diskutere planlægningen yderligere, inden klager endeligt ville tiltræde det aftalte. Som det ses af e-mailen af den 11. marts 2020, foreslog indklagede, at man afholdt et telefonmøde, men klager svarede i e-mail af den 12. marts, at klager foretrak et fysisk møde, efter den oprindelige Covid-19 nedlukning var overstået.

Herefter aflyste klageren uden videre arrangementet den 19. april 2020.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder på baggrund af ovenstående ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af depositummet.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Det er kutyme i restaurationsbranchen, at der sondres mellem betaling af depositum og reservationsgebyr. Både depositum og reservationsgebyr modregnes i den endelige regning.

Et depositum tilbagebetales, hvis afbestilling sker inden for den aftalte frist, mens et reservationsgebyr ikke tilbagebetales, uanset hvornår afbestilling finder sted.

I denne sag afbestilte klager brylluppet den 19. april 2020, dvs. næsten 6 måneder før den planlagte afholdelse den 10. oktober 2020.

Af indklagedes betingelser pkt. 4.1, fremgår, at "ved annullering af arrangementet tilbagebetales de 10.000 kr. som er indbetalt for reservation af datoen og som depositum ikke".

Ankenævnet finder, at formuleringen af pkt. 4.1 kan efterlade tvivl om, hvad de 10.000 kr. dækker, og at indklagede som koncipist heraf er nærmest til at bære risikoen for en sådan tvivl.

Herefter, og henset til branchekutymen omkring depositum, og sammenholdt med det tidlige afbestillingstidspunkt, finder Ankenævnet, at klager bør have sit depositum tilbagebetalt.

**Afgørelse af 20. oktober 2020**