

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0656 – Afbestilling - tilbagebetaling af reservationsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager reserverede i juni 2020 lokaler, mad og drikkevarer til afholdelse af en 75-års fødselsdag for 30 kuverter hos indklagede, som driver et møde- og kursussted. Festen skulle afholdes lørdag den 26. september 2020.

Klager modtog en reservationsbekræftelse, dateret den 1. juli 2020, hvoraf det fremgik, at den samlede pris ville være kr. 15.450,-. Af bekræftelsen fremgik også, at der inden 10 dage skulle betales et reservationsgebyr på kr. 2.500,-, hvilket klager gjorde. Det fremgik endvidere, at for selskaber under 50 personer kunne der ske afbestilling vederlagsfrit frem til 8 uger før arrangementer. Ved senere afbestilling ville indklagede kunne kræve 65 pct. af den aftalte pris for arrangementet.

Klager har oplyst, at da det viste sig, at der efterhånden kun var 17 personer, som havde mulighed for at deltage i den planlagte 75-års fødselsdag, afbestilte klager den 1. september 2020 arrangementet, hvilket ifølge klager også skete på baggrund af, at indklagede angivelig havde oplyst, at med dette antal deltagere, ville indklagede ikke kunne holde den aftalte pris. Klager havde ved afbestillingen tiltro til, at klager ville få det indbetalte reservationsgebyr retur.

Klager bad herefter skriftligt - ifølge klager af flere omgange - om at få det indbetalte reservationsgebyr refunderet, men først den 10. september 2020 svarede indklagede, at der ikke kunne ske tilbagebetaling af reservationsgebyret.

Da indklagede ikke betalte reservationsgebyret tilbage, indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at klager var overrasket over at kunne læse, at afbestilling skulle ske 8 uger før, hvilket klager finder ulogisk i disse (corona)tider, og det kom ifølge klager heller ikke frem under den forudgående samtale, som klager havde med indklagedes køkkenchef.

Klager har anført, at der i reservationsbekræftelsen står reservationsgebyr, men efter klagers opfattelse kunne der lige så vel være tale om et depositum.

Klager har anført, at klager finder det urimeligt i disse corona-tider, at man kan være bundet af en aftale både 11 uger eller 8 uger inden en fest, og at man skal betale for senere afbestilling.

Klager har anført, at der er nye restriktioner hver dag pga. corona, og det virker på klager, som om at indklagede er meget firkantet, og ikke vil give sig, men nu kalder de 2.500 kr. for reservation.

Klager finder ikke, at det er formildende omstændigheder, at indklagede ikke har krævet de 65 procent af det oprindelige beløb, hvor kuvertprisen var 500 kr. pr. gæst x 30 personer.

Klager finder, at det virker som om, at indklagede er økonomisk desperat, hvilket efter klagers opfattelse måske skyldes, at indklagede ikke kan få hjælpepakker. Klager finder ikke, at det er fair at beholde kr.2.500,-, når kunden ingenting har fået. Klager kunne lige så godt have smidt pengene ud af vinduet.

Klager er sikker på, at indklagede godt kunne få et andet arrangement trods klagers afbud 3 uger før. Klager finder, at 3 uger er en rimelig tid.

Hvis der var tale om afbestilling 3 tre dage før, kunne klager godt forstå indklagedes krav.

Det er anført, at klager gerne betaler kr. 500 i gebyr for ulejligheden, blot klager får kr. 2.000 retur.

Ifølge klager ville der så også være en chance for, at klager ville holde fest hos indklagede senere der senere, hvis klager blev behandlet ordentligt.

Klager finder, at indklagede har en dårlig politik, angående indklagedes reservationsgebyr. En politik, som man ifølge klager ikke finder andre steder. Klager gik fra 30 personer ned til 24 personer, da klagers svenske familie, ikke turde komme, og så kom der flere afbud til.

Klager har anført, at da klager lavede aftale med indklagedes køkkenchef, gik denne ikke så meget op i afbestilling, men klager finder, at det klart er klagers fejl, at klager ikke læste reservationsbekræftelsen ordentligt. Klager har i tilknytning hertil anført, at klager heller aldrig før har været i en situation som denne, og at det således er muligt, at klager må bide i det sure æble.

Klagers krav:

Klager ønsker de af klager indbetalte kr. 2.500,- refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede fastholder, at reservationsgebyret ikke kan refunderes.

Indklagede har oplyst, at indklagede den 2. juli 2020 sendte klager en ordrebekræftelse med alle oplysninger fra det aftaleskema, som klager havde udfyldt sammen med indklagedes køkkenchef.

I ordrebekræftelsen er anført afbestillingsvilkårene.

Klager modtog afbestillingsvilkårene 11 uger før dato for festen. I ordrebekræftelsen står også, at priserne var beregnet på det i aftaleskemaet angivne antal, i dette tilfælde 30 personer.

Den 31. august 2020 modtog indklagede en mail fra klager, hvori klager skrev, at antallet af deltagere var helt nede på 18 personer. Indklagede skrev til klager, at indklagede ikke kunne holde prisen, hvis antallet faldt yderligere.

Den 3. september 2020 aflyste klager festen. Det var 3 uger før datoen for festen.

I afbestillingsvilkårene står der, at ved afbestilling senere end 8 uger før, kan indklagede kræve 65 procent af de bestilte ydelser, hvilket indklagede dog undlod, men indklagede finder ikke grundlag for at refundere reservationsgebyret.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få det indbetalte reservationsgebyr retur.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager indbetalte kr. 2.500,- som et reservationsgebyr i forbindelse med klagers booking hos indklagede.

I henhold til praksis i branchen, jf. herunder HORESTAs branchekutyme, sondres der mellem betaling af depositum og reservationsgebyr. Et depositum tilbagebetales, hvis der afbestilles inden for aftalte frister, mens et reservationsgebyr ikke tilbagebetales ved afbestilling, uanset hvornår afbestilling sker.

Da det indbetalte beløb på kr. 2.500,- i denne sag utvivlsomt, jf. indklagedes booking-betingelser, er indbetalt som et reservationsgebyr, har klager ikke krav på tilbagebetaling ved afbestilling.

Afgørelse af 19. januar 2021