

Ankenævnets journal nr.: 2020-0782 - Betaling af bestillingsgebyr og manglende refundering

Sagsfremstilling:

Klager havde booket en forhåndsreservation hos indklagede i 2014, som klager genbekræftede i 2017 til en konfirmationsfest til afholdelse den 30. april 2021.

Ifølge fakturanr. 4164 af 22. maj 2017 betalte klager 3.000 kr. til indklagede til et bestillingsgebyr af arrangementet.

Af indklagedes almindelige betingelser fremgik blandt andet:

”...

2.1. Ved indgåelse af aftale om festarrangement faktureres 3.000,- i bestillingsgebyr, bestillingsgebyret fratrækkes den endelige afregning, men refunderes ikke ved kundens afbestilling eller kundens manglende aftale om arrangementets indgåelse. Beløbet forfalder til betaling 8 dage efter fakturadato.

2.2 Ved reservationer kan xxxxxxxx kræve betaling af et reservationsgebyr. Reservationsgebyret fratrækkes den endelige afregning, men refunderes ikke ved kundens afbestilling eller kundens manglende aftale om arrangementets indgåelse.

...”

Den 7. november 2020 kontaktede klager via e-mail indklagede med ønske om at afbestille reservationen den 30. april 2021. Klager begrundede aflysningen med, at klager ikke havde været tilfreds med et tidligere afholdt kobberbryllup hos indklagede, hvorfor klager ønskede reservationen annulleret og de 3.000 kr. tilbagebetalt.

I perioden 10. november – 12. november 2020 skrev parterne sammen, men uden at nå til enighed om, hvorvidt de 3.000 kr. skulle tilbagebetales til klager.

Klager indgav herefter klagen til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har oplyst, at det må være underordnet, om man kalder det et depositum eller bestillingsgebyr. Endvidere har klager anført, at indklagede uden problemer måtte kunne afsætte datoen til anden side.

Klagers krav:

Klager ønsker tilbagebetaling af de indbetalte 3.000 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har henvist til deres betingelser, herunder til at der er tale om et bestillingsgebyr og ikke et depositum.

Indklagede har oplyst, at på baggrund af forhåndsreservationen og en endelig booking, som bekræftes den 22. maj 2017 samt den modtagne betaling den 24. maj 2017, så har kunden accepteret deres betingelser og de har sag nej til andre kunder, som ønskede at booke til den tilsvarende dato.

Indklagede har oplyst, at man kan afbestille et arrangement hos dem omkostningsfrit indtil 3 måneder før afholdelse – dog uden bestillingsgebyret refunderes.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få refunderet de 3.000 kr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at pkt. 2.1 i indklagedes betingelser er klart formuleret, og at det heraf fremgår, at det indbetalte bestillingsgebyr ikke refunderes ved kundens afbestilling eller kundens manglende aftale om arrangementets indgåelse. Nævnet bemærker endvidere, at ordet "depositum" ikke optræder i aftalegrundlaget. På denne baggrund – og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat – finder Ankenævnet, at klager ikke har krav på at få refunderet indbetalte bestillingsgebyr.

Afgørelse af 15. juni 2021