

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0335 - Tilbagebetaling af forudbetalt beløb

Sagsfremstilling:

Klager havde den 3. marts 2020 bestilt et fødselsdagsarrangement til den 12. december 2020 hos indklagede.

Det har ikke været muligt at fremskaffe ordrebekræftelsen fra klager eller indklagede.

I forbindelse med indgåelsen af aftalen indbetalte klager et reservationsgebyr på 9.700 kr., hvilket bekræftes i mail fra indklagede dateret 24. november 2020.

Ifølge indklagedes generelle betingelser fremgår det under "afbestilling", "betaling" og "reservationsgebyr", hvordan indklagede krævede betaling ved bestilling af et arrangement.

Grundet corona-situationen sendte indklagede en mail til klager dateret 7. december 2020, hvor det fremgik, at alle bordreservationer samt hotelophold med spisning i restauranten var annulleret til og med 3. januar 2021. Alle ophold, restaurantbesøg mm. som var forudbetalt, ville blive flyttet til nye datoer i 2021.

Klager skrev tilbage til indklagede 7. december 2020, at hun ikke kunne lægge sig fast på en ny dato, hvorfor hun ønskede tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Parterne skrev herefter sammen i december 2020 om flytning af arrangementet til en ny dato til den 12. juni 2021. Den 27. januar 2021 bekræftede indklagede til klager, at datoen var reserveret.

I april 2021 kontaktede klager indklagede med henblik på et planlægningsmøde angående det kommende arrangement, hvilket blev drøftet. Klager skrev til indklagede den 18. april 2021, at de ønskede at frafalde deres reservation af arrangementet og få tilbagebetalt det indbetalte beløb.

Indklagede besvarede klager den 20. april 2021 og henviste til deres generelle betingelser med oplysning om, at det ikke var muligt at flytte reservationsgebyret til en anden dag, hvorfor de opfordrede klager til at genoverveje deres annullering af arrangementet. Klager fastholdt herefter ønsket om at få tilbagebetalt det indbetalte beløb.

Idet parterne ikke kunne nå til enighed blev sagen indbragt til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager oplyste, at hun indbetalte et depositum/reservationsgebyr til indklagede, hvilket hun har fået bekræftet, men det har ikke været muligt at få genfremsendt en kopi af ordrebekræftelsen. Ifølge klager stod betingelserne uklare for hende både inden, under og efter reservationen.

Klager valgte at udvise fleksibilitet ved at acceptere, at det oprindelige arrangement blev flyttet til den 12. juni 2021 i stedet. Ifølge klager var det vanskeligt at få booket et planlægningsmøde med indklagede i god tid inden arrangementets afholdelse og grundet dårlig omtale mv., ønskede klager at aflyse arrangementet cirka to måneder inden afholdelse. Ifølge klager ønskede hun i stedet at

have mulighed for at afholde et mindre arrangement senere på året hos indklagede, hvilket blev afvist fra indklagedes side.

Klagers krav:

Klager ønsker pengene helt eller delvist tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede henviste til deres generelle betingelser, som klager havde accepteret ved reservationen af arrangementet og oplyste, at de fortsat ønskede at afholde arrangementet som aftalt mellem parterne.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet lægger i overensstemmelse med indklagedes mail af 24. november 2020 til grund, at der i forbindelse med bookingen blev indbetalt 9.700 kr. i reservationsgebyr, som ville blive fratrukket regningen. Af indklagedes handelsbetingelser fremgår – i overensstemmelse med branchekutymen – at reservationsgebyret ikke tilbagebetales ved gæstens afbestilling.

Da det var klager, som den 18. april 2021 afbestilte det bookede arrangement den 12. juni 2021, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, har klager ikke krav på at få tilbagebetalt reservationsgebyret.

Afgørelse af 24. august 2021