

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0078

Sagsfremstilling:

Klager havde den 11. oktober 2021 bestilt et nytårsarrangement med overnatning for hos indklagede fra den 31. december 2021 – 1. januar 2022 til 5.647 kr.

I forbindelse med bestillingen fakturerede indklagede den 5. december 2021 et reservationsgebyr på 2.000 kr. til klager, som klager betalte.

Der fremgik et nytårsprogram med indtjekning kl. 13.00 den 31. december 2021, med bespisning, vin og underholdning frem til efter midnat samt morgenbuffet dagen efter den 1. januar 2022.

Grundet nye restriktioner medio december 2021 fremsendte indklagede et nyt program til klager den 27. december 2021.

Den 29. december 2021 reklamerede klager over det nye program og fik oplyst, at der ikke var tale om væsentlige ændringer, hvorfor arrangementet blev fastholdt. Hvis klager ønskede at annullere arrangementet ville det det kostede 60 % af prisen.

Klager valgte at annullere arrangementet, og indklagede opkrævede yderligere 1.388 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har oplyst, at der var tale om væsentlige ændringer, idet at nytårstapas, et glas bobler og festlig musik udgik af programmet. Dans i Riddersalen var også udtaget. Ifølge klager var programmet blevet presset væsentligt mere sammen og var ifølge klager mindre spændende.

Endvidere har klager anført, at restriktionerne fra regeringen blev meldt ud den 18. december 2021, men klager modtog først det ændrede program den 27. december 2021, hvilket klager fastholdt var for langsomt.

Klager har fastholdt at programmet blev ændret – både i tidspunkter og i indhold. Endvidere har klager fastholdt, at bestillingen af arrangementet blev foretaget ud fra det oprindelige program fra indklagede og ikke fra ændringen fremsendt den 27. december 2021.

Klagers krav:

Klager ønsker at få det indbetalte reservationsgebyr på 2.000 kr. tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at der er tale om betaling af et reservationsgebyr og ikke et depositum.

Endvidere har indklagede slået fast, at det var muligt at afholde arrangementet frem til kl. 23.00 samt at det oprindelige program i sin helhed blev opretholdt, hvorfor der alene var tale om uvæsentlige ændringer.

Ifølge indklagede blev alle ydelser, der var annonceret også leveret til gæsterne. Der var tale om minimale tidsændringer, som ikke var væsentlige.

Indklagede har afvist at der manglede ydelser, herunder blev der afviklet mad, drinks og dans, hvorfor alle dele i det annoncerede blev leveret. Endvidere fastslog indklagede, at prisen ikke blev ændret, idet at ydelserne ikke blev ændret.

Indklagede har afvist, at der var tale om væsentlige ændringer og har henvist til programmet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager er berettiget til helt eller delvis tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at indklagede på baggrund af gældende coronarestriktioner den 31. december 2021 var nødsaget til at ændre og afkorte det pågældende nytårsarrangement.

Ankenævnet finder, at hvis et arrangement aflyses eller ændres i et sådant omfang, at det væsentligt afviger fra det oprindelige program, så vil gæsten være berettiget til at hæve aftalen og have krav på at få det betalte beløb for arrangementet refunderet.

Ankenævnet finder efter en konkret vurdering, at det pågældende nytårsarrangement blev så væsentligt ændret, at klager har krav på at få det indbetalte reservationsgebyr refunderet. Ankenævnet lægger herved vægt på, at arrangementet blev væsentligt afkortet og at bl.a. muligheden for dans og fest efter midnat udgik.

Afgørelse af 26. april 2022