

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0136 - Tilbagebetaling af reservationsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager bookede i 2016 lokaler til afholdelse af klagers datters konfirmationsfest den 8. maj 2020 hos indklagede. Klager indbetalte i forbindelse hermed et reservationsgebyr på 2.000 kr. Det fremgik af reservationsbekræftelsen, at gebyret ville blive fratrukket den endelige betaling.

Pga. corona-restriktioner blev det den 20. marts 2020 fra den kirke, hvorfra klagers datter skulle konfirmeres, meddelt, at alle konfirmationer blev flyttet til den lørdag den 12. september og søndag den 13. september 2020. Klagers datters konfirmation blev flyttet til den 12. september 2020. Denne aflysning af konfirmationen skete på baggrund af statsministerens udmelding på et pressemøde den 17. marts 2020, hvor det blev meddelt, at det gældende fra 18. marts 2020 og foreløbigt frem til den 30. marts ville være forbudt at forsamlers mere end 10 personer og hvor storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. blev lukket ned.

Klager har oplyst, at klager straks herefter allerede den 20. marts 2020 tog telefonisk kontakt til indklagede med henblik på at få konfirmationsfesten flyttet til den 12. september 2020. Klager har vedhæftet en telefonliste, der viser 3 (forgæves) opkald fra klager til indklagede den 20. marts 2020.

Klager sendte derudover også den 20. marts 2020 en Messenger-besked til indklagede, hvoraf det fremgår, at konfirmationsdatoen er flyttet til den 12. september 2020, og at klager gerne i stedet for den 8. maj 2020 vil booke den 12. september 2020. Yderligere fremgik det, at klagers selskab formentlig bliver helt op til 100 personer.

Den 20. marts 2020 ringende indklagede tilbage til klager og oplyste, at det ikke var muligt for klager at booke den 12. september 2020, men at klager kunne booke dagen før eller dagen efter den 12. september 2020, hvilket klager ikke var interesseret i, da klagers datter ønskede, at selve konfirmationshandlingen og festen skulle holdes samme dag, som var den 12. september 2020. Klager fandt derfor et andet sted at holde konfirmationsfesten. Denne aftale om afvikling af konfirmationsfesten et andet sted blev indgået den 21. marts 2020.

Herefter var der efter det oplyste ikke kontakt mellem parterne før den 9. juni 2020, hvor klager i en Messenger-besked spurgte, om klager kunne komme ud til indklagede og spise for det indbetalte reservationsgebyr, og afslutningsvis bad klager om at få gebyret tilbagebetalt.

Ifølge klager svarede indklagede ikke herpå og klager skrev derfor på ny til indklagede den 14. juni 2020, den 26. september 2020 og den 14. oktober 2020.

Den 14. oktober 2020 kom klager igennem telefonisk til indklagede, hvor indklagede ifølge klager "overfusede" klager og ifølge klager beskyldte klager for at have trukket tiden ud med hensyn til at give indklagede besked om, hvornår klager ønskede en ny dato for konfirmationsfesten. Klager fik her oplyst, at klager ikke kunne få sit reservationsgebyr retur, medmindre klager holdt en ny fest hos indklagede, og klager fik yderligere oplyst, at klager ikke kunne spise hos indklagede for det indbetalte reservationsgebyr.

Klager indgav herefter en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at cafeér og restauranter på det pågældende tidspunkt var lukket ned, og der var et forsamlingsforbud på over 10 personer. Det var præsterne, der aflyste konfirmationerne og fremsatte ny dato, hvilket klager har anført overfor indklagede, så snart klager vidste det. Problemet var, at hvert sogn i hele landet meldte nye datoer ud på forskellige tidspunkter og klagers sogn var desværre nogle af de sidste, der meldte ud, men det ændrer ikke på, at indklagede, ifølge klager, fik besked, så snart klager var bekendt med den nye dato.

Klager har anført, at det fremgår af den af klager vedhæftede telefonliste, at klager ringede flere gange i de dage, hvor de nye konfirmationsdatoer blev oplyst, og det blev gjort så snart de nye datoer forelå, men indklagede besvarede, ifølge klager, ikke klagers opkald. Klager lagde en besked på indklagedes telefonsvarer og skrev besked på Facebook. Dette skete så snart, der var meldt ud fra kirketjeneren om de nye konfirmationsdatoer.

Indklagede bestrider, som anført af klager, at indklagede skulle have ringet til klager.

Klager har fra anden side hørt, at indklagede valgte at tage noget familie ind på den pågældende dag den 12. september 2020. Familie, som ifølge klager, ikke havde en dato for reservation hos indklagede i forvejen.

Det er korrekt, at indklagede tilbød klager både dagen før og efter den 12. september 2020, men det var ikke i klagers interesse, da klagers datter gerne ville holde festen på den dag, hvor hun blev konfirmeret.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at indklagede er blevet svinet til, så har klager anført, at klager ikke har svinet nogen til, men at klager blot har været i dialog med andre lokale. Ifølge klager er der andre lokale, der har haft samme oplevelse som klager.

Klager har anført, at klager kun er interesseret i at få løst dette, hvilket klager forgæves har forsøgt.

Klager finder ikke, at det normalt, at man på denne måde modregner "snyder om du vil" sine kunder, for deres indbetaling i forbindelse med deres reservation for en fest, som man som restaurant slet ikke er i stand til at gennemføre pga. corona-nedlukningen.

Der er i klagers optik noget, som indklagede har misforstået, bl.a. i forhold til de gældende retningslinjer på området. Man kan, ifølge klager, ikke bare opfinde sine egne regler på den måde.

Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte reservationsgebyr på 2.000 kr. tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klager reserverede et lokale i 2016 til deres datters konfirmation til ca. 50 personer. Altså 3½ år i forvejen. Indklagede bad klager om, at indbetale 2.000 kr. i reservationsgebyr. Indklagede har normalt 2 konfirmationer i huset på samme tid. Et selskab på 50 personer og et selskab på 40-45 personer.

På daværende tidspunkt mente klager, at klagers selskab ville blive flere end først oplyst, så derfor besluttede indklagede - på den bookede dag den 8. maj 2020 - at holde hele indklagedes restaurant åben, kun for indklagedes selskab.

Indklagede har anført, at der herefter kom corona, men på dette tidspunkt, den 8. maj 2020 var der, ifølge klager, ikke et retligt forbud mod at afholde et arrangement.

Indklagede oplyste i forbindelse med corona-restriktionerne, at indklagede på indklagedes Facebook-side havde skrevet: *"At vi ikke tager imod bestillinger og ej svare på spørgsmål, så venligst ring"*

Indklagede kan ikke se datoerne på de sms-beskeder, som klager har sendt til Ankenævnet, men indklagede kan se, at klager spørger efter en ny dato, den 12. september 2020. Indklagede finder, at klager i stedet kunne have ringet til indklagede herom.

Da alle datoer på konfirmationer, som følge af corona blev ændret til efteråret 2020, ventede indklagede med at tage både gamle og nye konfirmationer ind. Dette på trods af telefonstorm, hvor indklagede afviste alle i en hel uge, til fordel for klager.

Ifølge indklagede ringede indklagede til klager [ikke oplyst tidspunkt], og spurgte om klager var den eneste der ikke havde fået besked om ny konfirmationsdato. Da ugen var gået, kunne indklagede ikke udsætte det mere, hvorefter indklagede tog konfirmationerne ind.

Da klager endelig ringede til indklagede var den 12. september 2020 optaget. Ifølge indklagede tilbød indklagede klager, at klager kunne få lokalet både dagen før, den 11. september 2020 og dagen efter, den 13. september 2020. Ifølge klager var der på dette tidspunkt panik hos alle, og indklagede prøvede på at hjælpe, hvor indklagede kunne.

Indklagede har henvist til, at indklagede, som det fremgår af reservationsbekræftelsen, selvfølgelig betaler reservationsgebyret tilbage, hvis gæsten holder festen hos indklagede. Indklagede har anført, at klager muligvis ventede med at ringe om en ny dato til, der var gået en hel uge, fordi klager havde bestilt et andet sted.

Indklagede har anført, at 2.000 kr. intet er i forhold til de opringninger, besigtigelse af lokale, op til flere gange, mails og ikke mindst, at indklagede er blevet svinet til i nærmeste omgangskreds og hele byen, som omfatter 10.000 indbyggere.

Indklagede kan af den af klager medsendte telefonliste se, at klager ringede 3 gange d. 20. marts 2020, men på dette tidspunkt havde indklagede lukket, og det havde indklagede også dagen før.

Klager har anført, at klager " pr. telefon fik vi at vide, at vi kunne afholde vores datters konfirmation søndag d. 13. september 2020". Dette opkald er dog ikke registreret på klagers telefonliste, og indklagede er derfor i tvivl om, hvad indklagede skal tro på. Indklagede kan ikke se, hvornår klager skulle have skrevet på Facebook, og indklagede har i tilknytning hertil anført, at indklagede ikke modtog bestillinger på Facebook på daværende tidspunkt, hvilket indklagede stadig ikke gør.

Indklagede har anført, at indklagede har prøvet alt for, at klager kunne afholde konfirmationsfesten hos indklagede, men indklagede kunne ikke vente mere på klager, på grund af de andre konfirmander. Klagers anmodning om ændring af bookingen kom, ifølge indklagede, noget senere end de andre i sognet. Indklagede finder, at klager blev tilbudt en ny dato. Havde klager takket ja

hertil, så havde alt været i den skønneste orden, og klager havde fået sit reservationsgebyr trukket fra regningen.

Indklagede bestrider, at indklagede ekstraordinært havde taget familie ind. Det selskab, der kom ind den 12. september 2020, kom ind efter først til mølle-princippet.

Indklagede bestrider, at indklagede "stjæler" fra folk, eller opfinder egne regler. Indklagede prøver bare på, at folk ikke tager det som givet at melde til og melde fra, som man lyster.

Det er desværre, ifølge indklagede, noget, som alle restauranter er ude for, både i og udenfor corona-perioden. Derfor er et reservationsgebyr ifølge indklagede en rigtig god ide.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på tilbagebetaling af reservationsgebyret.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker generelt, at corona/covid-19 har forårsaget en helt ekstraordinær situation, hvor såvel forbrugere som erhvervsdrivende uden egen skyld har måtte aflyse arrangementer med deraf følgende tab af økonomisk og menneskelig karakter.

Ankenævnet har ved afgørelsen af "corona-relaterede-sager" lagt følgende tidslinje (frem til 1. oktober 2020) til grund:

- Den 27. februar 2020 blev den første dansker testet positiv for covid-19.
- Den 6. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor der blev opfordret til at udskyde eller aflyse alle arrangementer med flere end 1.000 deltagere.
- Den 11. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at alle offentligt ansatte, der ikke varetager kritiske funktioner, sendes hjem, at alle skoler, dagtilbud og institutioner lukkes, og at der indføres forbud mod, at arrangører, forlystelser, restaurationsvirksomheder mv. samler flere end 100 personer indendørs.
- Den 17. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at det gældende fra 18. marts 2020 vil det være forbudt at forsamlles mere end 10 personer. Storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. lukkes ned.
- Den 23. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at alle tiltag forlænges til 14. april 2020.
- Den 6. april 2020 blev det meddelt, at forbuddet mod store forsamlinger gælder til og med august. Forsamlingsforbuddet på 10 personer samt forbuddet mod at holde bl.a. restauranter åbne forlænges til den 10. maj 2020.
- Den 7. maj 2020 blev det meddelt, at restauranter, caféer og lignende fra den 18. maj 2020 kan servere under nærmere angivne retningslinjer bl.a. vedrørende åbningstid, fysisk afstand mv.
- Den 11. maj 2020 blev det meddelt, at forsamlingsforbuddet på 10 personer forlænges til 8. juni 2020.

- Den 14. maj 2020 udsendes et sæt retningslinjer for restauranter og cafeer mv., som bl.a. tilsiger, at der skal være 2 m² pr. person i restaurationslokalet. Selskaber på mere end 10 personer må ikke spise sammen. Selskaber, hvor personerne kender hinanden, kan sidde på normal vis, ellers skal der være minimum 1 meters afstand, og der skal være minimum 1 meters afstand mellem forskellige selskaber. Der må alene være åbent til kl. 24.
- Den 18. maj 2020 kunne restauranter, caféer og lignende servere under nærmere retningslinjer bl.a. vedrørende åbningstider (alene åbnet til kl. 24) fysisk afstand mv.
- Den 8. juni 2020 indgås en politisk aftale om åbning af samfundet (fase 2), som fra og med den 8. juni hæver forsamlingsforbuddet til 50 personer, fra den 8. juli hæves forsamlingsforbuddet til 100 personer, og fra den 8. august hæves forsamlingsforbuddet til 200 personer for arrangører omfattet af sektorpartnerskabsretningslinjer.
- Den 8. juni 2020 hæves forsamlingsforbuddet til 50 personer.
- Den 8. juni 2020 udstedes en revideret forbudsbekendtgørelse, som giver mulighed for at samles op til 500 personer i selskabslokaler mv. til fester og arrangementer mv., hvis gæsterne i det væsentlige er siddende.
- Den 11. juni 2020 indgås politisk aftale om, at private fester/arrangementer kan få lov at fortsætte efter midnat.
- Den 13. juni 2020 udstedes en ændringsbekendtgørelse, hvorefter serveringssteder må holde åbent efter kl. 24 for private fester, hvor deltagerne i det væsentlige kender hinanden i forvejen, hvis kun personer, der deltager i arrangementet, har adgang til serveringsstedet.
- Den 13. juni 2020 udstedes et sæt reviderede retningslinjer for hoteller, restauranter og caféer mv., som tager højde for de undtagelser fra forsamlingsforbuddet, som gælder for restaurationsbranchen.
- Den 8. juli 2020 hæves forsamlingsforbuddet til 100 personer.
- Den 19. september 2020 pålægges restauranter og andre serveringssteder at skulle lukke kl. 22 (lukkepåbuddet annonceres på et pressemøde den 18. september 2020 om eftermiddagen og annonceres således med under et døgn's varsel).
- Den 26. september 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 50 personer (sænkningen blev bebudet på et pressemøde den 25. september 2020 om eftermiddagen og indførtes således med et døgn's varsel.).
- Fra den 26. september 2020 vil det - herefter - kun være muligt at samle mere end 50 personer, hvis der er tale om: *"Lokaler, lokaliteter og arrangementer, begivenheder, aktiviteter eller lignende, hvor kunder, besøgende eller deltagere i al væsentlighed sidder ned på faste pladser med retning mod en scene, biograflærred, bane eller lignende."*

I denne sag skulle klager afholde konfirmationsfest den 8. maj 2020.

Klager afbestilte arrangementet den 20./21. marts 2020, og på dette tidspunkt var der ikke noget forbud mod at gennemføre et arrangement den 8. maj 2020, da et sådant forbud først blev meddelt den 6. april 2020.

Nævnet bemærker, at det følger af fast praksis, at et reservationsgebyr – i modsætning til et depositum – ikke tilbagebetales ved kundens afbestilling.

Herefter, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, gives klager ikke medhold.

Afgørelse af 23. august 2022