

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0155 - Afbestillingsgebyr**

**Sagsfremstilling:**

Klager sendte den 20. oktober 2021 reservation til et konfirmationsarrangement hos indklagede til planlagt afholdelse 29. april 2023 for 30 personer. Dette skete på baggrund af prisoplysninger på indklagedes hjemmeside, hvor det fremgår, at prisen pr. person er 549,00 kr. eksklusive drikkevarer, og med mulighed for tilkøb af natmad for 99,00 kr. pr. person.

Klager modtog herefter 25. oktober 2021 Reservationsaftale nr. 68254 af 25. oktober 2021 fra indklagede, hvor blandt andet følgende fremgår:

*"Prisen for ovennævnte traktement er 328 kr. og for leje af separate lokaler 320 kr., hvilket i alt er 648 kr./person inklusive moms, dog er lokalerne momsfri. Børn 2-12 betaler ½ pris. Prisen omfatter ledelse, opdækning og betjening i det fulde tidsrum. Prisen tillægges stigning i nettoprisindekset.*

...

*Ved aftalens indgåelse opkræves reservationsgebyr på 3900 kr. Reduktion og aflysning skal ske skriftligt og kan føre til gebyr efter [Handelsbetingelser](#), der kan læses på hjemmesiden. Afregning af traktementet sker inden afrejse. Vi beder Dem læse aftalen igennem og korrigere for uoverensstemmelser. Hører vi ikke fra Dem inden 8 dage anses aftalen for gældende."*

I den efterfølgende periode havde parterne en dialog om enkelte ændringer til arrangementet med tilkøb af natmad, samt en anmodning fra klager om fremsendelse af en ny ordrebekræftelse, idet den tidligere modtagne efter klagers oplysninger ikke var retvisende i forhold til de annoncerede priser.

Den 3. november 2021 oplyste indklagede i en e-mail til indklagede, at priserne i reservationsaftalen var korrekte, og at indklagede havde udspecificeret dem i den nye ordrebekræftelse, som indeholdte de omtalte ændringsønsker til arrangementet.

Den 10. november 2021 anmodede klager om, at måtte modtage den tilrettede ordrebekræftelse samt faktura på en PDF-fil.

Den 13. november fremsendte indklagede via e-mail en korrigeret faktura på reservationsgebyr. Denne e-mail besvarede klager den 24. december 2021 med angivelse af, at klager ikke havde overført reservationsgebyret, da klager alligevel ikke havde mulighed for at gøre brug af bookingen.

På efterfølgende opfordring fra indklagede om at uddybe, hvad klager nærmere mente med "...ikke at have mulighed for at gøre brug af bookingen" svarede klager supplerende ved e-mail af 28. december 2021, at: "Astrid og jeg ønsker ikke at gøre brug af bookingen".

Indklagede fremsendte herpå faktura 64194 af 28. december 2021 med opkrævning af et afbestillingsgebyr på 3.888,00 kr.

Den 30. december 2021 gjorde klager indsigelser til den fremsendte faktura, ved en e-mail hvor det blandt andet fremgår, at klager ikke mener at være forpligtet af reservationsaftalen, da afbestillingen var givet i god tid. Klager henviste samtidigt til informationsmateriale udarbejdet af Forbrugerrådet og Horesta, hvoraf det fremgår, at uoverensstemmelser mellem parterne i forbindelse med reservation eller afvikling af et arrangement kan indbringes for Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Ved e-mail af 31. december 2021 afviste indklagede de fremsatte indsigelser. Af e-mailen fremgår det:

I Danmark gælder aftaleloven.

I er velkommen til at klage til ankenævnet, hvis I mener at vi ikke følger aftaleloven.

Kort beskrevet, så reserverede I den 20.10. 3.11. lokale og arrangement for 30-35 personer til den 29-04-23 med natmad. Vi sendte bekræftelse den 3.11. kl 12,49 med prisen 19.440 kr. Der blev angivelset afbestillingsregler henvist ved link til hjemmesiden og med angivelse af gebyr ved afbestilling.

Det fremgår af aftalen i Handelsbetingelser kopi vedlagt, at ved afbestilling betales 20 % gebyr, der i dette tilfælde er 3888 kr.

Den 24.12. sendte I aflysning formuleret med ikke gøre brug af bookingen, hvormed menes at I aflyser.

Da betalingen fortsat udeblev, udtog Gorm Lokdam, til hvem kravet i mellemtiden var blevet tiltransporteret, den 25. januar 2022 en stævning ved Retten i Aalborg mod klager, med påstand om betaling af 3.888,00 kr.

I sagsfremstillingen for byretten redegjorde sagsøger for dennes opfattelse af sagsforløbet samt forståelsen af indklagedes handelsbetingelser, og fremsatte på den baggrund anbringende om, at klager, ved afbestilling 31. december 2021, var pligtig at betale 20 % af den oprindelige pris på det aftalte arrangement, i alt 3.888,00 kr.

Til dokumentation af sagen fremlagde sagsøger for byretten den førnævnte reservationsaftale 68254 af 25. oktober 2021 samt faktura 61194 af 28. december 2021. I tillæg hertil fremlagde sagsøger en udskrift af "Handelsbetingelser for [REDACTED]". Af betingelserne fremgår blandt andet det følgende om afbestilling.

*"Ændring af reservation skal ske skriftligt. Ved aflysning indtil 60 dage forud betales 20 % gebyr. Dog betales 60 % gebyr ved aflysning d. 24., 25. og 31. december. Herefter og til 72 timer før ankomst betales 60 % gebyr. Ved senere afbud eller udeblivelse betales fuld pris"*

Ved kendelse af 7. marts 2022 henviste Retten i Aalborg sagen til Ankenævn for Hotel, Restaurant og Turisme. Sagsøger havde forud protesteret mod henvisningen med anbringende om, at sagen var uegnet til nævnsbehandling da sagsøger ønskede at føre et vidne.

Under sagens forberedelse for ankenævnet har indklagede ved e-mail af 9. februar 2022 supplerende oplyst, at tilkøbet af natmad skete på baggrund af en allerede modtaget ordrebekræftelse, som indeholdte parternes aftale om et reservationsgebyr på 3.888,00 kr. samt en henvisning til indklagedes handelsbetingelser. Det fremgår videre, at det er indklagedes opfattelse, at klagers e-mail af 10. november 2021 er en bekræftelse af parternes aftale om et reservationsgebyr, samt at den ønskede faktura i øvrigt blev fremsendt den 13. november 2021, i form af faktura 64076 af 13. november 2021 vedrørende et reservationsgebyr på 3.900,00 kr.

Klager har overfor ankenævnet ved e-mail af 23. februar 2022 henholdt sig til sit svarskrift i byretssagen samme dag. Det fremgår heraf, at klager efter at have oplevet problemer med at få tilsendt en korrekt ordrebekræftelse, besluttede at foranstalte nærmere undersøgelse af indklagedes virksomhed. De oplysninger, som indklagede i den forbindelse kunne fremsøge om indklagede, havde gjort klager utryg ved indklagede, og det var på baggrund, at klager den 24. december 2021 meddelte indklagede, at klager alligevel ikke ønskede et benytte reservationen.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at ankenævnet er kompetent til at behandle sagen.

Yderligere har klager anført, at der ikke er indgået en endelig aftale, idet indklagede endnu ikke har fremsendt en overensstemmende ordrebekræftelse.

Omkring vilkåret om afbestillingsgebyr har klager anført, at vilkåret er urimeligt, når aflysningen sker 1½ år forud for den planlagte afholdelse.

Klager bestrider, at den påberåbte afgørelse BS-514/2003 er retningsgivende for denne sag. I den omtalte sag, der havde en væsentligt højere sagsgenstand, var der behov for en række individuelle tilvirkninger fra sælgers side, som kunne begrunde et sådant gebyr. Noget tilsvarende gør sig ikke gældende i nærværende sag, som drejer sig om bestilling af et standardiseret konfirmationsarrangement.

### **Klagers krav:**

Indklagede skal anerkende, at klager ikke er pligtig at betale det krævede gebyr på 3.888 kr.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har i første række påstået afvisning af sagen fra ankenævnet, der som følge af indklagedes behov for at føre et vidne, ikke er rette forum for behandling af sagen.

Til støtte for sin frifindelsepåstand har indklagede anført, at klager var bekendt med indklagedes handelsbetingelser, herunder vilkåret om afbestillingsgebyr, på tidspunktet for aftaleindgåelse, og tillige efterfølgende bekræftede dem, i forbindelse med tilkøbet af natmad. Aftalen er derfor gyldigt indgået.

Indklagedes handelsbetingelser kan ikke tilsidesættes hverken helt eller delvist. Indklagede har til støtte herfor påberåbt sig Retten i Svendborgs dom af 9. september 2005 i sagen BS-514/2003.

Indklagede har haft tab, som overstiger det aftalte gebyr, og også af den årsag er gebyret rimeligt.

Det er uden betydning, at klager afbestilte 1½ før den planlagte afvikling af arrangementet. Herudover havde indklagede, som følge af klagers reservation, forpligtet sig til ikke at udleje hotellet til anden side på tidspunktet, hvilket skal sidestilles med en levering.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at Nævnet er kompetent til at behandle nærværende sag.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at parterne i perioden efter indklagedes fremsendelse af "Reservationsaftale" havde en dialog om enkelte ændringer til arrangementet, ligesom der mellem parterne var uenighed om de priser, der fremgik af reservationsaftalen. Det lægges endvidere til grund, at klager den 10. november 2021 anmodede om at modtage den tilrettede ordrebekræftelse samt faktura på en PDF-fil, samt at indklagede den 13. november fremsendte en korrigeret faktura på reservationsgebyr.

Den 24. december 2021 meddelte klager, at klager ikke havde mulighed for at gøre brug af bookingen.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at indklagede ikke har godtgjort, at parterne havde indgået en endelig aftale.

Ankenævnet finder herefter, idet det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, at indklagede ikke er berettiget at opkræve et afbestillingsgebyr.

**Afgørelse af 23. august 2022**