

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0167 – Afbestilling - afbestillingsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager havde den 13. marts 2020 indgået en reservationsaftale med indklagende, med henblik på afholdelse af klagers bryllup den 6. august 2022. I forbindelse med indgåelse af reservationsaftalen indbetalte klager et depositum på 22.700,00 kr.

Følgende fremgår af reservationsaftalen, der er dateret 13. marts 2020 og underskrevet af begge parter:

Reservationsaftale nr. 132882
Mellem [redacted] som arrangør og [redacted] indgås aftale om arrangement den 6.08.22 for 70 personer.

...

Lokalerne [redacted] og herreværelset lejes af slottet eksklusivt uden andre gæster fra kl. 17:30 til kl. 02

...

Depositum udgør 22.700 kr. og tilbagebetales ved afregning. Reduktion og aflysning skal ske skriftligt og kan være forbundet med gebyr i henhold til vore Handelsbetingelser, der læses på hjemmesiden. Afregning sker inden afrejse.
Dato 13. marts 2020

Klager blev, efter det oplyste af personlige forhold, nødsaget til at aflyse arrangementet, hvilket skete ved mail af 21. august 2021, hvor klager samtidigt spurgte ind til, hvad politikken ville være med hensyn til refundering af depositum.

Af en udateret kopi af indklagedes svar fremgår det, at indklagede henviste til reservationsaftalens bestemmelser om aflysning (indklagedes handelsbetingelser), hvoraf det skulle fremgå, at indklagede i forbindelse med en eventuel aflysning ville opkræve et afbestillingsgebyr på 22.700 kr. svarende til 20% af værdien af ordren, og foretage modregning med dette beløb i det indbetalte depositum.

Af, ligeledes udaterede kopier af parternes efterfølgende e-mailkorrespondance fremgår det, at klager efterfølgende forhørte sig om muligheden for at overføre depositummet såfremt klager rykkede arrangementet til 12. august 2023, hvilket indklagede bekræftede ville være muligt. Parterne aftalte herefter at rykke arrangementet til 12. august 2023.

Indklagede har efterfølgende, som svar på klagerens forespørgsel om, hvorvidt arrangementet, der nu var planlagt til 12. august 2023, ville kunne aflyses omkostningsfrit, hvis der igen opstod behov herfor, oplyst, at han i så fald forbeholder sig at opkræve det aftalte gebyr. Indklagede har i den forbindelse på ny henvist til den indgåede aftale, samt i øvrigt at den allerede skete flytning var af hensyn til klagers udfordringer med at kunne afvikle arrangementet på den oprindeligt aftalte dato.

Klager har i en senere mail af 1. februar 2022 oplyst, at klager efterfølgende har været i kontakt med Forbrugerrådet Tænk, som ikke mener indklagede er berettiget til at tilbageholde depositum, når aflysningen sker med næsten et års varsel. Klager har ved samme e-mail udtrykt forståelse for indklagedes ønske om – rimelig – kompensation, og stillede på den baggrund i forslag, at depositummet blev tilbagebetalt mod at klager i stedet indbetalte et administrationsgebyr på 2.000,00 kr.

Indklagede har også afvist dette forslag med henvisning til, at der er indgået en bindende aftale.

Det bemærkes, at de handelsbetingelser, som der er henvist til i aftalen og som indeholder bestemmelsen om, at indklagede har krav på et afbestillingsgebyr svarende til 20 pct. af den aftalte pris, ikke er vedlagt i kopi af hverken klager eller af indklagede. Der er dog ikke mellem parterne være uenighed om, at dette vilkår er aftalt.

Klagers bemærkninger:

Klager kan anerkende, at der er skrevet under på en kontrakt, som henviser til gældende handelsbetingelser. Klager anfører dog, at disse betingelser er redigeret efter parternes aftale. Klager har dog ikke specificeret om disse ændringer har at gøre med den pågældende regel om betaling af 20 pct. af aftalesummen ved afbestilling eller, om der er tale om andre ændringer, herunder om disse har relevans for afgørelsen af denne sag.

Klager har overfor ankenævnet supplerende anført, at der bør skelnes mellem hvornår en aflysning sker. I dette tilfælde skete det på et tidspunkt, hvor indklagede havde rig mulighed for at begrænse et eventuelt tab, og derfor også burde være forpligtet hertil. Klager bør på den baggrund ikke være berettiget til at opkræve et tabsuafhængigt gebyr, subsidiært at klager er forpligtet til, at søge at begrænse tabet mest muligt.

Klager bestrider at der er indgået en aftale med det indhold, at en aflysning "i god tid" ville koste et gebyr på 20% af ordreværdien. Klager har alene indgået aftale om, at en aflysning ville koste et gebyr på 20% af ordreværdien. Klager har i den forbindelse anført, at det ikke har været fremhævet at gebyret var tidsuafhængigt, og ikke kun ville blive opkrævet ved aflysninger tættere på arrangementet.

Klager bestrider, at "tabt avance" kan indgå i beregningen af gebyret. Klager har i den sammenhæng atter henvist til, at afbestilling blev fortaget i meget god tid, samt at indklagedes personale i øvrigt selv har oplyst, at lokalerne var populære, om at de derfor skulle skynde sig at reservere i god tid. Indklagede burde derfor være i stand til og forpligtet til, at begrænse et eventuelt tab.

Klagers krav:

Helt eller delvis refusion af det indbetalte depositum.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har indledningsvist anført, at rette indklagede er "xxxx", CVR xxxxx.

Indklagede har yderligere anført, at opkrævning af gebyret er hjemlet i parternes gyldige aftale, som ikke kan tilsidesættes hverken helt eller delvist som urimelig. Indklagede har til støtte herfor henvist til Retten i Svendborgs afgørelse i sagen yyyyyyy. Indklagede har hertil supplerende gjort gældende, at klager var gjort bekendt med betingelsen forud for indgåelsen af aftalen, og at det yderligere blev præciseret for klager ved e-mail af 21. august 2021, og altså i forbindelse med, at klager spurgte til betingelserne ved en eventuel aflysning.

Indklagede har supplerende anført, at der ikke er tale om at tjene penge på et depositum. Der er tale om gebyr, som skal dække såvel omkostninger som tabt fortjeneste.

Hertil kommer, at reservationen medførte at der blev lagt beslag på indklagedes ydelser i det aftalte tidsrum, hvilket i sig selv udgør en levering, der kan opkræves betaling for.

Det indbetalte depositum er modregnet i dette gebyr.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Det fremgår af sagen, at klager den 1. februar 2022 afbestilte arrangementet, der var aftalt til den 12. august 2023, dvs. godt 18 måneder forud for planlagt afholdelse.

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at parterne har indgået en gyldig aftale, og at klager har skrevet under på, at en aflysning vil koste 20 % af ordreværdien.

Klager har gjort gældende, at der bør henses til, hvornår en forbruger aflyser et arrangement, da klager formoder, at det ikke – med 1½ års varsel – vil være et problem for indklagede at få en ny reservation i hus.

Indklagede har gjort gældende, at aftalen, jf. omfattende retspraksis, ikke er urimelig og derfor ikke skal tilsidesættes.

Ankenævnet finder, at et vilkår om, at en forbruger skal betale afbestillingsgebyr på 20 %, selv om der sker afbestilling mere end 1½ år forud for arrangementets afholdelse, er urimeligt byrdefuldt for forbrugeren og ikke modsvares af et tilsvarende legitimt hensyn til indklagede.

På den baggrund tilsidesætter Nævnet delvis vilkåret, således at indklagede under hensyn til arrangementets karakter, antallet af gæster og tidspunktet afbestillingen kan oppebære et afbestillingsgebyr, der passende kan fastsættes til 5.000 kr.

Indklagede skal herefter tilbagebetale klager 17.700 kr.

Afgørelse af 23. august 2022