

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0272 – Afbestilling – tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Klager bookede den 4. maj 2021 hos indklagede et bryllupsarrangement til 60 personer til en samlet pris af 40.800 kr. I forbindelse med bookingen betalte klager et depositum på 6.000 kr. (100 kr. pr. inviteret gæst). Brylluppet skulle afholdes den 22. august 2022.

Af reservationsbekræftelsen fremgik det under overskriften "Statens afbestillingsbetingelser – Konference og selskaber", om det betalte depositum, at: "Depositum refunderes ikke, men ændres datoen kan det flyttes til den nye dato".

Derudover fremgik det, at der vederlagsfrit kunne afbestilles indtil 60 dage før arrangementets afholdelse.

Klager afbestilte arrangementet den 23. marts 2022, dvs. mere end 60 dage før.

Klager anmodede herefter om, at få depositummet tilbagebetalt, hvilket indklagede har afvist under henvisning til det ovenfor anførte i reservationsbekræftelsen omkring betaling af depositum.

Indklagede afviste dette under henvisning til det i bekræftelsen anførte samt til, at depositummet udgør en sikkerhed for, at indklagede ikke pludselig står med et "hul i kalenderen", som sagtens kunne være solgt til anden side.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at klager finder, at det betalte depositum på 6.000 kr. er en del af betalingen, og at klager, da klager indtil 60 dage før arrangementet, kunne afbestille vederlagsfrit også har krav på at få depositummet tilbage. Det anførte omkring depositummet er således i konflikt med, at det fremgår, at der indtil 60 dage før kan afbestilles vederlagsfrit, og det er yderligere klagers opfattelse, at det i bekræftelsen anførte om, at depositum ikke tilbagebetales, også strider mod branchens kutyme omkring opkrævning af depositum.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til Ankenævnet har klager anført, at som ordet depositum antyder, er det en betaling til sikkerhed for en aftale, som tilbagebetales medmindre aftalen misligholdes. Eftersom klager meddelte ønske om at aflyse 23. marts, dvs. 5 måneder før planlagt afholdelse af brylluppet, mener klager ikke, at der er tale om misligholdelse af aftalen.

Det er klagers opfattelse, at indklagede har haft/har rigelig med tid til at finde andre kunder til denne eftertragtede lørdag i august måned, og som indklagede selv bekræfter: "netop denne lokation har været booket for sæsonen 2022 i noget tid". Altså er der stor efterspørgsel og indklagede lider ikke noget tab ved klagers aflysning.

Baggrunden for, at klager ønskede at afbestille er, at klager er blevet gjort bekendt med, at der af en af medejerne af indklagedes virksomhed er blevet begået underslæb og, at den medejer, som klager har bekendtskab med, er blevet købt ud, da denne ikke ville have noget med dette at gøre.

Klager har endvidere fået oplyst at samtlige kokke og tjenere hos indklagede havde sagt op. Klager blev derfor bekymrede og ønskede derfor ikke at gennemføre den indgåede aftale med indklagede.

Af samme årsag er det derfor heller ikke en option for klager at flytte det indbetalte depositum til en ny booking hos indklagede.

På denne baggrund finder klager, at det eneste rimelige er, at indklagede tilbagebetaler depositummet. Klager finder, at klager har afbestilt med god grund, i god tid og indklagede har ikke lidt noget tab.

Der er ikke tale om, at klager anklager indklagede personligt for underslæb, klager oplyser blot, hvad klager er blevet gjort bekendt med, gennem en pålidelig kilde, og at dette gjorde klager bekymret for, om det bookedede arrangement kunne afvikles af indklagede.

Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte depositum på 6.000 kr. tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har vedhæftet en kopi af reservationsbekræftelsen som klager modtog, hvoraf det fremgår, at ifølge indklagedes afbestillingsregler tilbagebetales indbetalt depositum ikke ved annullering af indgået kontrakt.

Indklagede har anført, at depositumbeløb på kr. 100,- pr. forventet gæst betales ved indgåelse af reservation. Depositum fratrækkes den endelige faktura, som sendes til kunden efter afvikling af eventet. Ved aflysning af booking er depositummet med til at dække det tab, som indklagede får ved aflysning, da indklagede ikke har muligheden for at få et nyt bryllup ind med så kort varsel.

Indklagede har anført, at den lokation, som klager havde reserveret (en lade), er en lidt speciel location. Indklagede må således kun afvikle 7 events om året på denne lokation. De 7 events kan kun afvikles i perioden medio juni - ultimo august, da laden ikke kan varmes op. Det betyder, at netop denne lokation har været booket for sæsonen 2022 i noget tid. Klager aflyste deres reservation af laden den 23. marts - altså knap 11 måneder efter deres booking.

Indklagede understreger, at klager har muligheden for at flytte klagers indbetalte depositum til en ny booking hos indklagede, således at bryllupsfesten kan afholdes hos indklagede (dog ikke i den oprindeligt bookedede lade) eller på en anden location, som klager selv sørger for at booke.

Indklagede har anført, at depositumbetalingen hos indklagede er sikkerhed for at få dækket nogle af de omkostninger, som er forbundet med en eventuel afbestilling eller annulation af en booking.

Depositumbetalingen blev indført hos indklagede tilbage i 2018, da indklagede gentagne gange oplevede bookinger af både konfirmationer & bryllupper, som blev aflyst med kort varsel. Det kunne eks. være en konfirmation på St. Bededag (som er en stor konfirmationsdag), hvor nogle forældre havde booket flere locations/restauranter, hvorefter de kort før afvikling afbestiller bookingen, hvorefter restauratøren står med et tomt lokale på en populær dato, som ikke kan lejes ud med kort varsel. Specielt bryllupper & konfirmationer er fester, der bookes flere år frem i tiden. Indklagede har f.eks. fuldt booket i juni & august 2023 på lørdage med bryllupper.

Klager bookedede bryllupsfesten hos indklagede den 4. maj 2021, dvs. 16 måneder før selve festen skulle afholdes. Det er meget normalt, at man booker bryllupsfester 10-18 måneder før afvikling.

Indklagede har været fuldt booket på lørdage i juni, august & september 2022 siden starten af 2022. Det betyder også, at det ikke er realistisk for indklagede at "sælge" klagers bookede dato den 22. august 2022 til anden side.

Ifølge indklagede så står den bookede lokation (den nævnte lade) fortsat ledig den 22. august 2022

Indklagede har ikke kendskab til, at der skulle være nogen hos indklagede, der er blevet sigtet eller mistænkt for underslæb.

Indklagede finder, at dette må kunne dokumenteres af klager.

Indklagede har videre anført, at indklagede på intet tidspunkt har stået uden kokke & tjenere. Indklagede har - som alle andre køkkener i Danmark - en naturlig udskiftning i personalet. Der er ikke en eneste booking eller reservation hos indklagede, som er aflyst eller ikke gennemført pga. manglende personale, også dette må klager dokumentere på en eller anden vis.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det er kutyme i branchen, at udtrykket "depositum" anvendes om et beløb, som en gæst betaler forud i forbindelse med en booking af f.eks. et selskab, en konference eller lignende. Et depositum tilbagebetales ved rettidig afbestilling, eller det modregnes ved den endelige afregning.

Heroverfor står udtrykket "reservationsgebyr", som beskriver et beløb, som en gæst betaler forud som sikkerhed for en reservation. Dette beløb modregnes – som et depositum – i den endelige afregning, men tilbagebetales derimod ikke ved afbestilling, uanset hvornår afbestilling finder sted.

Der henvises til HORESTA's branchekutyme "Hvad man bør vide – når fester, møder og konferencer skal holdes i byen".

Af indklagedes afbestillingsregler fremgik det, at der kunne ske vederlagsfri afbestilling, hvis afbestilling skete senest 60 dage før arrangementsdatoen.

Klager afbestilte den 23. marts 2022, dvs. mere end 60 dage før arrangementsdatoen, som var den 22. august 2022.

Henset til den ovennævnte branchekutyme, hvorefter et "depositum" tilbagebetales ved rettidig afbestilling, samt henset til, at det af indklagedes afbestillingsbetingelser fremgik, at klager kunne afbestille vederlagsfrit finder Ankenævnet, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum.