

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0483 - Bristede forudsætninger - annullering

Sagsfremstilling:

Klager havde i december 2021 booket et bryllup til afholdelse 22. oktober 2022 hos indklagede. I forbindelse med bookingaftalen indbetalte klager et depositum på 20.000,00 kr.

Det var en afgørende forudsætning for klager, at klagers veninde, som er kørestolsbruger, kunne deltage i brylluppet på lige fod med de øvrige gæster. Efter det af klager oplyste, var forudsætningen kendelig for indklagede.

Således oplyser klager, at han i en indledende mail til indklagede, som dog ikke er fremlagt i sagen, har skrevet således til indklagede:

"Hej [navn på indklagede]. Vi er ude og undersøge muligheder for afholdelse af vores bryllup i 2022. [...] Er der noget vi bør vide ikke kan lade sig gøre? Vi har en gæst i kørestol - kan det lade sig gøre?"

Ifølge klager havde parterne herefter et møde hvor forudsætningen blev gentaget, blandt andet med henvisning til, at klager allerede havde fravalgt en anden lokation, da der her ikke, som lovet, var tilstrækkelige kørestolsfaciliteter. Indklagede oplyste ifølge klager, at kørestolen ikke ville udgøre et problem. Mødet blev afholdt 20. oktober 2021.

Ifølge klager spurgte indklagede ikke nærmere ind til, om det ville være en farbar løsning med hjælpeskinner, men konkluderede blot, at kørestolen ikke ville udgøre et problem. Efter klagers opfattelse ville skinner under alle omstændigheder ikke have været en farbar løsning, med de niveauforskelle der er på stedet.

Inden parterne indgik den endelige aftale, havde de endnu et fysisk møde, som ligeledes blev afholdt på den adresse, hvor det senere arrangement skulle afholdes. Dette møde blev afholdt 25. november 2021.

I forbindelse med aftaleindgåelsen fremsendte indklagede en ordrebekræftelse til klager, hvor det blandt andet fremgår:

Depositum	For at sikre jeres reservation, indbetaler I et depositum på ca. 25% af Slotspakkebeløbet svarende til kr. 20.000,00 . Beløbet skal indbetales til vores bankforbindelse Nordea på Reg. Nr. 2135 og kontonummer 6882514186 senest d. senest d. 20122021 mærket Reservationsnummer: 131132 I tilfælde af annullering betales depositummet ikke tilbage.
Afbestilling	Ved afbestilling er der følgende betingelser: <ul style="list-style-type: none">• <i>Mellem 1-2 måneder før planlagt afholdelsesdato</i> – faktureres 40 % af den bekræftede pris• <i>Mindre end 1 måned før planlagt afholdelsesdato</i> – faktureres 75 % af den bekræftede pris.• <i>Ved afbestilling mindre end 5 hverdage før ankomstdagen</i> – faktureres 100 % af den bekræftede pris.

Klager indbetalte herefter et depositum på 20.000,00 kr., som indklagede kvitterede for 21. december 2021.

Efterfølgende havde parterne endnu et fysisk møde på den adresse, hvor arrangementet skulle afholdes. Dette møde blev afholdt 16. maj 2022.

Mødet den 16. maj 2022 var første gang, klager havde set så meget af slottet, at der var relevant lejlighed til at spørge nærmere om, hvordan det rent praktisk skulle håndteres, at få kørestolen ind på slottet.

Efter det oplyste svarede indklagede hertil, at "klager vel selv medbragte en sliske", hvilket efter klagers opfattelse ikke er muligt med en kørestol, som vejer 181 kg.

På den baggrund annullerede klager aftalen ved e-mail af 24. maj 2022 til indklagede. Det fremgår af e-mailen, at annulleringen skete med henvisning til den bristede forventning om, at den handicappede veninde skulle kunne deltage i arrangementet på lige fod med de øvrige gæster.

Indklagede accepterede annulleringen ved e-mail senere samme dag til klager, hvor det samtidigt blev oplyst, at depositum ikke ville blive refunderet, da indklagede ikke var bekendt med klagers forudsætning, og da indklagede i øvrigt har masser af gæster som bruger kørestol.

Af en efterfølgende mail fra klager til indklagede, ligeledes 24. maj 2022, fremgår det yderligere, at klager på parternes første møde angiveligt særskilt skulle have gjort opmærksom på, at det ikke var en mulighed at løfte veninden op af trapper med videre. Ved e-mail til klager 25. maj 2022 bestred indklagede denne oplysning, ligesom indklagede udtrykte forundring over, at klagers afgørende forudsætning ikke fremgår nogen steder af parternes forudgående korrespondance.

Ved e-mail til indklagede 29. maj 2022 oplyste klager supplerende, at oplysningen om den afgørende forudsætning blev oplyst til indklagede den 8/10, ved en e-mail der angiveligt skulle være sendt til indklagedes hoved-e-mail.

Det fremgår endvidere af klagers e-mail den 29. maj 2022, at indklagede angiveligt skulle have udtrykt på parternes seneste møde, at indklagede:

"nok skulle sørge for at hun ikke kom til at kede sig, når festen rykker nedenunder mellem kl. 17 og 18"

Under sagens forberedelse for Ankenævnet har indklagede ved e-mail af 5. juli 2022 til nævnet supplerende oplyst, at klager ved flere lejligheder har besigtiget lokationen, og indklagede har ved disse lejligheder ikke lagt skjul på, at bygningen er gammel med heraf følgende svært tilgængelige adgangsforhold, samt at der i øvrigt ikke er elevator eller andre hjælpemidler.

Indklagede har endvidere redegjort for, at de altid gør en dyd ud af, at orientere om adgangsforhold med videre, når kunderne oplyser om særlige behov i den retning, hvilket også er sket i dette tilfælde, hvilket blandt andet bekræftes ved, at klager havde indvilliget i, at gæsten ikke ville kunne deltage i festen i den time, hvor arrangementet skulle rykkes til underetagen mens lokalet skulle klargøres.

Klager har over for nævnet ved e-mail af 19. juli 2022 supplerende oplyst, at det ikke er korrekt, at de på forhånd blev oplyst om adgangsforhold med videre ved de møder, der gik forud for mødet den 16. maj 2022. Klager har fremlagt en udateret sms-korrespondance med klagers veninde, som

sidder i kørestol, som angiveligt skulle være af 4. december 2021, og som viser, at klager på det tidspunkt havde tillid til, at klagers særlige forudsætning om adgang for en kørestol kunne opfyldes.

Klager bestrider ligeledes, at han har indvilliget i, at den pågældende gæst ikke kunne deltage på lige fod med øvrige gæster i en time, mens selskabet skulle trække nedenunder. Den oplysning fik de først på mødet den 16. maj 2022.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav anført, at en væsentlig og for indklagede kendelig forudsætning for aftalen er bristet, og at han på den baggrund er berettiget til at hæve handlen og få tilbagebetalt det indbetalte depositum. Klager bestrider i den forbindelse, at han forud for aftaleindgåelsen havde, eller burde have, kendskab til, at indklagede ikke havde de nødvendige og forventede handicapfaciliteter.

I anden række har klager anført, at indklagedes ydelse er mangelfuld jf. Købelovens § 76, stk. 1, nr. 1 og 3, og han derfor er berettiget til at hæve handlen jf. samme lov § 78, stk. 1, nr. 4.

Klager har yderligere anført, at det følger af HORESTA's afbestillingskutymer, at depositum tilbagebetales ved rettidig afbestilling. Efter klagers opfattelse, skal opsigelse af kontrakten, fem måneder forud for den planlagte afholdelse, anses som rettidig.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af depositum.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sit frifindelseskrav anført, at der ikke er tale om en bristet forudsætning som indklagede bærer ansvaret for, da klager forud for aftalens indgåelse havde, eller burde have, tilstrækkelig viden om stedets handicapfaciliteter, til at kunne træffe et kvalificeret valg.

Indklagede har ligeledes bestridt, at der overhovedet var kendeligt for indklagede, at klager havde denne afgørende forudsætning.

Klager har endelig anført, at den bristede forudsætning ikke er væsentlig, da det alene var en mindre del af arrangementet, som var besværlig- eller umuliggjort for den pågældende deltager.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at det fremgår af indklagedes ordrebekræftelse at det opkrævede beløb på 20.000,00 kr. udgør et depositum. Efter Ankenævnets faste praksis skal et beløb, der indbetales som "depositum", modsat et "reservationsgebyr", tilbagebetales ved rettidig annullering. Der henvises herved til definitionen af henholdsvis "depositum" og "reservationsgebyr" i HORESTA's branchekutyme "Hvad man bør vide, når fester, møder og konferencer holdes i byen"

Den 24. maj 2022 annullerede klager ordren på arrangementet, der skulle have været afholdt den 22. oktober 2022.

Indklagedes afbestillingsbetingelser er affattet således, at ved afbestilling senere end to måneder forud for arrangementets planlagte afholdelse, opkræves kunden en forholdsmæssig del af den resterende købesum.

Nævnet finder herefter, at annulleringen i dette tilfælde er rettidig.

Det bemærkes, at det samme resultat vil følge af branchens kutymmer, hvorefter, hvis ikke andet er specifikt aftalt, en annullering tidligere end fire uger forud for arrangementets planlagt afholdelse anses som rettidig.

Afgørelse af 11. oktober 2022