

Ankenævnets Journal nr.: 2022-1042 – No Show

Berigtiget den 23. februar 2023 for så vidt angår det beløb, som indklagede kan afkræve klager.

Sagsfremstilling:

Klager kontaktede i starten af februar 2022 indklagede for at undersøge, om der hos indklagede var mulighed for at holde et bruncharrangement den 25. september 2022, kl. 11.00 for ca. 25 personer i separat lokale. Klager oplyste, at klager ca. 14 dage før ville vende tilbage og oplyse det nøjagtige antal deltagere.

Indklagede sendte herefter den 15. februar 2022 en skriftlig bekræftelse (e-mail) på bookingen.

I en opfølgende mail samme dag skrev indklagede til klager, og anmodede klager om at indbetale et reservationsgebyr på 3.000 kr.

Klager indbetalte aldrig dette reservationsgebyr og var herefter af den opfattelse, at klager ikke havde nogen reservation hos indklagede den 25. september 2022.

Klager modtog herefter den 25. september 2022, kl. 09.00 en sms fra indklagede, hvoraf det fremgik, at indklagede glædede sig til at se klager og dennes selskab kl. 11.00 til brunch.

Klager blev forvirret, da klager modtog denne sms, idet klager var af den opfattelse, at der ikke var en endelig booking. Klager skrev derfor tilbage på sms til indklagede, at klager gerne ville annullere sin booking.

Den 27. september 2022 modtog klager en e-mail fra indklagede med en opkrævning på 9.700 kr., hvori indklagede anførte, at da klager havde afbestilt kl. 9.15, dvs. 1 time og 45 min. inden arrangementstidspunktet, så var det at betragte som no show, hvorfor klager skulle betale den fulde pris. Indklagede henviste i denne e-mail til § 5 i HORESTA's branchekutyme "Hvad man bør vide

Klager svarede, at klager ikke var af den opfattelse, at der var en booking, idet klager anførte, at klager ikke havde betalt det opkrævede reservationsgebyr, og at klager ikke – som tidligere nævnt – havde givet en tilbagemelding på det endelige antal gæster. Derudover henviste klager til § 3 i HORESTA's branchekutyme og anførte, at klager alene - i givet fald - havde krav på 75 pct. af betalingen, idet klager *havde* foretaget en afbestilling, og at der derfor ikke kunne være tale om no show.

Indklagede svarede, at et betalt reservationsgebyr ikke kunne anses som endelig bekræftelse på en booking, men alene som lidt "kompensering" i tilfælde af afbestilling. Indklagede anførte videre, at der var tale om et helt alm. aftaleforhold, som klager havde bekræftet med sin bestilling. Mht. til antal gæster så var aftalen på 25 gæster, medmindre klager ændrede det, hvilket klager ikke havde gjort. Indklagede fastholdt også, at afbestilling på dagen var til fuld pris.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Det er klagers opfattelse, at indklagede var helt klar over, at klager og dennes selskab ikke ville komme d. 25. september 2022, da der ikke blev indbetalt noget reservationsgebyr, og dag klager ikke vendte tilbage om det endelige antal gæster. Der var således efter klagers opfattelse ikke gældende booking/aftale

Klager er af den opfattelse, at indklagede blot ventede til to timer før på selve dagen, og derefter sendte en SMS.

Derudover har klager anført, at beløbet for brunch til selskaber på bestillingstidspunktet var på 299 kr. pr person, men klager blev opkrævet 329 kr. pr person. Derudover opkrævede indklagede en "velkomst"-beløb a 59 kr. pr person, hvilket ifølge klager aldrig var på tale.

Klager er ked af denne sag, da klager er og hele tiden har været af den overbevisning, at klager ikke havde en booking hos indklagede d. 25. september 2022.

Klager finder, at det ville være god service af indklagede, at medsende "Reservationsgebyr / gebyrer" når der udsendes en bookingbekræftelse, også selvom oplysningerne kan findes på Indklagedes hjemmeside. Klager bemærker, at der på indklagedes hjemmeside står følgende:

"Vi forbeholder os retten til at leje lokalet ud til anden side, hvis ikke reservationsgebyret indbetales"

Hermed har indklagede ifølge klager selv anført, at man kun kan være 100% sikker på sin booking såfremt man har indbetalt reservationsgebyr.

Indklagede har videre anført, at det er indklagedes opfattelse at afbestillingen alene er sket på baggrund af, at indklagedes bookingsystem (DinnerBooking) automatisk sender en reminder pr. SMS til alle gæster to timer før fremmøde. Klager har anført, at dette er korrekt, da klager var af den klare overbevisning, at klager ikke havde en booking hos indklagede.

Klagers krav:

At klager ikke skal betale det opkrævede beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Sammen med sine bemærkninger har indklagede indsendt kopi af følgende:

- Kopi af bookingen fra indklagedes bookingsystem (DinnerBooking)
- Udspecificering af selve selskabet (DinnerBooking)
- Information om reservering / gebyr som det fremgår af indklagedes hjemmeside (link hertil)

- Selve brunchprisen, som den fremgår af indklagedes hjemmeside (link hertil)
- Mail med reservationsgebyr fremsendt d. 15-02-2022

Indklagede har oplyst, at det er oplyst til klager, både telefonisk (ved booking), i udleveret materiale og i fremsendte e-mails, at indklagede følger HORESTA's gældende regler om afbestilling [HORESTA's branchekutyme], og at bookningen er bindende indtil andet er aftalt.

Indklagede har anført, at det på baggrund af det af klager fremsendte materiale til Ankenævnet, fremgår at klager *havde* modtaget alle fremsendte e-mails mm. fra indklagede, og det er på den baggrund indklagedes opfattelse, at klager har været bevidst om aftaleforholdet.

Indklagede gør opmærksom på, at kuvertprisen på brunch, sidenhen er ændret til 329 kr., og det derfor er denne "nye" pris som fremgår af den til klager fremsendte faktura i stedet for en kuvertpris på 299 kr., som var prisen på det tidspunkt, hvor klager bookede.

Dette er ifølge indklagede en beklagelig fejl og det vil indklagede rette.

Indklagede modtog en afbestilling ca. to timer før fremmøde. På det tidspunkt var lokalet ifølge indklagede, allerede dækket op, personalet var mødt ind og maden indkøbt og tilberedt.

Det er indklagedes opfattelse at klagers afbestilling alene skete, fordi indklagedes bookingsystem (DinnerBooking) automatisk sendte en reminder pr. SMS til klager to timer før fremmøde.

Indklagedes krav:

Klager skal betale fuld pris for det afbestilte arrangement, da afbestillingen skete på dagen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at der blev indgået en bekræftet aftale om afvikling et bruncharrangement for 25 personer den 25. september 2022.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at det af bekræftelsen sendt den 15. februar 2022 til klager fremgik, at reservationen var bekræftet. Herudover fremgår det af indklagedes hjemmeside, at "Din booking først er annulleret, når du tager kontakt og får bekræftelse herpå, ellers er aftalen til enhver tid gældende". Endelig bemærker Ankenævnet, at det i forbindelse med indklagedes krav om betaling af et reservationsgebyr *ikke* var oplyst, at bookningen ville bortfalde, hvis ikke gebyret blev indbetalt.

Ankenævnet finder dog ikke, at klager som anført af indklagede er forpligtet til at betale den fulde aftalte pris, idet klager foretog en afbestilling af arrangementet, hvorfor der ikke var tale om et "no show". Nævnet kan således henvise til HORESTA's afbestillingskutyme, hvorefter der ved

afbestilling senere end 6 døgn før et arrangements afvikling skal ske betaling af 75 % af den aftalte betaling. Dette gælder uanset, at afbestillingen – som her – skete kun ca. 1½ time før arrangements afvikling.

Ankenævnet finder, at afbestillingsgebyret skal beregnes i forhold til prisen for en brunch på arrangementsdagen, som var på ~~329 kr~~ **299 kr**. Det af indklagede fastsatte beløb på 59 kr. pr. kuvert, betegnet som "velkomst" må der bortses fra, idet dette ikke ses at være en del af parternes aftale.

Den pris, som indklagede således efter nævnets opfattelse kan kræve betalt af klager, udgør ~~6.168,75 kr.~~ **kr. 5.606,25** svarende til 75 % af 25 personer a ~~329 kr.~~ **(0,75 x (25 x 299kr.)) á 299 kr. (0,75 x (25x299kr)).**

Afgørelse af 2. februar 2023