

Ankenævnets Journal nr.: 2022-1240 – Afbestilling af arrangement (afbestillingsgebyr)

Sagsfremstilling:

Klager rettede den 23. dec. 2021 henvendelse til indklagede, som driver hotel og spurgte, om indklagede havde ledig kapacitet i perioden medio april til september 2023 til afvikling af klagers bryllupsfest. Indklagede svarede samme dag tilbage, at indklagede fortsat havde en del ledig kapacitet i 2023.

Klager svarede den 11. jan. 2022 indklagede og spurgte, hvordan det så ud med datoer i april/maj 2023. Klager stillede derudover nogle andre spørgsmål, bl.a. om klager kunne medbringe egen DJ.

Indklagede svarede den 14. jan. 2022, at alle weekender i april og maj 2023 var ledige, bortset fra den 5. maj 2023. Indklagede bekræftede, at klager kunne medbringe egen DJ. Derudover foreslog indklagede et arrangement til en kuvertpris på 649 kr.

Klager svarede den 15. jan. 2022 tilbage med følgende:

"Fantastisk! Ville det være mulig for oss at booke lørdag den 13. maj? Hvornår skal I vide eksakt hvor mange gæster der kommer? Vi regner med at der kommer omkring 90 +- 10. Skal vi betale for at booke? Og det lyder meget godt at kunne kommet ut for at kikke på slottet. Ville det være anledning for at komme lørdag den 5. februar?"

Indklagede svarede samme dag tilbage, at for at kunne booke skulle indklagede have navn, adresse og telefonnr. Samt oplysning om, hvor mange værelser, der skulle bookes.

Klager svarede den 19. jan. 2022, at klager endnu ikke vidste, hvor mange der ville overnatte, og at man derfor ikke kunne sige, hvor mange værelser der skulle bookes endnu. Derudover blev det aftalt, at klager skulle besøge indklagede den 26. feb. 2022 for at bese lokalerne og drøfte arrangementet.

Den 9. marts 2022 skrev indklagede til klager og spurgte klager, om denne ønskede at bekræfte sin reservation den 13. maj 2023. Klager svarede samme dag, at:

"Ja, vi vil gerne bekræfte vores reservation den 13. maj 2023."

Den 11. marts 2022 sendte indklagede en reservationsbekræftelse til klager, hvoraf det bl.a. fremgik, at der ved aftalens indgåelse skulle betales et reservationsgebyr på 11.700 kr. Derudover fremgik det, at reduktion og aflysning skulle ske skriftligt og at sådan reduktion eller aflysning kunne føre til gebyr med henvisning og link til indklagedes "Handelsbetingelser". Endelig fremgik det også, at såfremt indklagede ikke hørte fra klager inden 8 dage ville aftalen blive anset for gældende.

Den 17. marts 2022 skrev indklagede til klager, at indklagede blot ville sikre, at klager havde fået reservationsbekræftelsen, og at alt var som ønsket.

Den 30. marts 2022 skrev klager til indklagede og anførte, at klager efter planen skulle holde bryllupsfest hos indklagede den 13. maj 2023, men at klager, inden klager bekræftede bookingen og betalte reservationsgebyret, havde nogle ting, som man gerne ville drøfte med indklagede. Og klager spurgte, om parterne kunne ringes ved eller holde et teams-møde i den næstkommende uge.

Indklagede svarede den 31. marts 2022, at indklagede ikke havde mulighed for at holde et onlinemøde, men at klager var meget velkommen til at ringe til indklagedes reception og gerne hurtigst muligt, da klagers aftale var endeligt bekræftet/gældende pr. 19. marts 2022.

Klager herefter skrev den 1. april 2022 til indklagede med en række spørgsmål, bl.a. spurgte klager om muligheden for at feste til kl. 03.00 – 04.00.

Herefter skrev klager og indklagede igen sammen den 2. og den 8. april 2022 omkring de spørgsmål og ønsker, som klager havde omkring festens afholdelse.

Den 19. april 2022 skrev klager til indklagede, at klager ønskede at afbestille klagers bestilling til den 13. maj 2022. Klager anførte, at dette havde flere grunde, men at klager var nået til den konklusion at indklagedes lokaler ikke ville passe til den type fest som klager ville holde.

Indklagede svarede den 20. april 2022 og beklagede klagers annullation og indklagede vedlagde en faktura for afbestillingsgebyr på 11.682 kr. svarende til 20 pct. af den aftalte/tilbudte pris

Samme dag svarede klager, at klager ønskede at foreslå et forlig omkring betalingen af afbestillingsgebyret, idet klager havde oplevet processen som besværlig, med langsomme og utydelige svar, som også varierede fra person til person. Klager anførte videre, at klager var klager over, at klager ikke var kommet med klagers spørgsmål indenfor de otte dage, som fristen tilsagde i forhold til, at aftalen blev gjort gældende, men klager var/er af den opfattelse, at disse spørgsmål var store nok og væsentlige nok til, at der alligevel skulle ændres i klagers aftale med indklagede.

Dette var også grunden til, at klager havde været tilbageholdende med at betale reservationsgebyret. Klager udtrykte, at klager var ærgerlig over situationen, idet klager godt kunne lide indklagedes lokaler, men klager havde oplevet, at rundvisningen den 26. februar 2022 ikke havde givet tydelige svar på, hvad der ville kunne lade sig gøre og ikke ville kunne lade sig gøre, hvorefter klager var af den opfattelse, at bookingen var blev hastet lidt igennem.

Klager gav udtryk for, at da der var over ét år til festen skulle finde sted, så ville det være passende at indgå et forlig og klager foreslog, at klager betalte 10% i stedet for 20% som afbestillingsgebyr.

Indklagede afviste dette og anførte i svaret, at indklagede havde oprettet klagers ordre den 20. januar 2022 og at klager herefter fik den endelige reservation, som blev bekræftet den 11. marts 2022. Indklagede anførte videre, at indklagede havde tilbudt klager arrangementet, som klager havde bestilt og derpå efter fortrydelsesrettens udløb havde valgt at aflyse.

Klager indbetalte herefter det opkrævede afbestillingsgebyr, og indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager er af den opfattelse, at der ikke er indgået en endelig bindende aftale.

Efter klagers opfattelse foretog klager en reservation, hvorefter klager den 11. marts 2022 modtog en bekræftelse herpå, hvoraf det fremgik, at klager skulle indbetale 11.700 kr. i reservationsgebyr. Af bekræftelsen fremgik det videre, at hvis ikke klager svarede indenfor 8 dage, ville aftalen blive anset for endelig/bindende. Klager svarede ikke indenfor 8 dage, men tog den 30. marts 2022 kontakt til indklagede og bad om en række yderligere oplysninger og fremkom med nogle spørgsmål, som klager ønskede afklaret.

Klager har anført, at klagers spørgsmål til indklagede ofte blev mødt med tvetydige svar og nogle gange svarede indklagede slet ikke på klagers spørgsmål.

På den baggrund vurderede klager, at indklagedes sted ikke var velegnet til afholdelse af klagers bryllupsfest., og klager valgte derfor at afbestille reservationen. Indklagede har anført, at klager ikke havde svaret indenfor de i reservationsbekræftelsen anførte 8 dage, og at der derfor blev indgået en bindende aftale, hvorfor klager skulle betale et afbestillingsgebyr på 11.682 kr. Klager følte sig presset/truet og betalte derfor det afkrævede gebyr.

Klager har til støtte for, at der aldrig blev indgået en bindende aftale henvist til aftalelovens § 8, hvoraf det fremgår:

”§ 8. Har tilbudsgiveren erklæret, at han vil anse den anden parts tavshed for antagelse af tilbuddet, eller fremgår det i øvrigt af forholdet, at han ikke venter udtrykkeligt svar, er den anden part alligevel pligtig til, såfremt han vil antage tilbuddet, på forespørgsel at afgive erklæring derom.”

Klager har anført, at han, jf. ordlyden af aftalelovens § 8, aldrig gav accept af tilbuddet, hvorfor der aldrig blev indgået en bindende aftale. Klager finder således, at indklagede er pligtig at tilbagebetale det indbetalte afbestillingsgebyr.

Klager finder, at fokus i sagen må være på klagers manglende erklæring og indgåelse af aftale efter oversendt tilbud fra anklagede og på, at klager jeg aldrig blev oplyst om reservationsgebyr, før klager bad indklagede om at reservere datoen.

Klager finder, at der var tale om to reservationer, reservation af dato, og reservation/aftale om bryllupsarrangementet. Klager finder, at klager alene har bekræftet, at klager ønskede at reservere den pågældende dato. Klager har aldrig bekræftet, at klager ville godtage det oversendte tilbud fra indklagede vedrørende selve bryllupsarrangementet, som først kom efter, at klager havde bekræftet datoen.

Klager har anført, at i e-mailen af den 9. marts 2022 spurgte indklagede ikke, hvorvidt klager ønskede at reservere med ordene: ”så vil jeg sætte det på reservationsaftalen”. I stedet spurgte

indklagede, om der ønskedes bar og natmad med ordene: *"Ved I allerede nu om der ønskes bar og/eller natmad? Så vil jeg sætte dette på reservationsaftalen."*

Efter klagers opfattelse henviste indklagede herved til den reservationsaftale, som først blev sendt senere den 11. marts 2022, og som aldrig blev accepteret/antaget/bekræftet af klager, hverken skriftligt eller mundtligt

Klager svarede: *"Ja, vi vil gerne bekræfte vores reservation d. 13. maj 2023."* Klager opfattede dette således, at klager herved reserverede datoen således, at datoen herefter ville blive holdt frem til en endelig aftale om festens afvikling var blevet indgået eller droppet. Klager har i den forbindelse anført, at da klager ikke var blevet oplyst om noget reservationsgebyr, var klager af den tro, at kun datoen blev reserveret.

For så vidt indklagedes bemærkninger om, at "Den indgåede aftale blev gældende 8 dage efter fremsendelse dvs. den 21. marts." finder klager ikke, at dette er korrekt, da klager aldrig afgav erklæring om indgåelse af den fremsendte aftale.

I den omtalte reservationsaftale som klager fik tilsendt, stod der *"Hører vi ikke fra Dem inden 8 dage anses aftalen for gældende."*

Klager har anført, at ifølge aftalelovens § 8, er der ikke hjemmel til at binde modtageren på denne måde.

Klager har yderligere henvist til, at det af det fremsendte tilbud fremgik, at der skulle betales et reservationsgebyr på 11.700 kr. Klager fik først oplyst, at der skulle betales et reservationsgebyr, da klager modtog reservationsbekræftelsen, og klager var således aldrig blevet oplyst om noget reservationsgebyr eller nogen sum før dette. Dette til trods for, at klager – ifølge klager - havde spurgt direkte, om der var reservationsgebyr, men aldrig fået svar.

Klager finder på den baggrund, at indklagede ikke har overholdt sin pligt til oplysning om reservationsgebyr i henhold til forbrugeraftalelovens § 8 stk. 5 som er sålydende:

"§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om:

(5) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger."

Klager har anført, at klager aldrig betalte reservationsgebyret, da klager ikke ville indgå nogen aftale, før klager havde fået svar på en række dybt relevante spørgsmål, noget klager aldrig fik.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klager ikke har rejst krav overfor indklagede om tilbagebetaling af afbestillingsgebyret, har klager anført, at klager protesterede tydeligt over for indklagede vedrørende betaling af afbestillingsgebyret, men ifølge klager følte klager sig nødsaget, til alligevel at betale afbestillingsgebyret, eftersom klager på dette tidspunkt ikke var bekendt med aftalelovens §8.

Klager har henvist til, at det af mailkorrespondancen, fremgår, at klager forslø et forlig i forhold til afbestillingsgebyret. Som begrundelse for dette forlig var det anført, at svarene fra indklagede på væsentlige spørgsmål angående festens afholdelse var utydelige eller mangelfulde, og yderligere var det anført, at afbestillingen skete over et år i forvejen.

Indklagede havde derfor efter klagers opfattelse rig mulighed for at få en ny booking på den pågældende dato. Klager har i den forbindelse henvist til sagen BS 6-2830/2009, hvor der blev lagt vægt på at klageren havde booket og afbestilt et arrangement, hvor der var under ét år til arrangementet. Klager finder, at det på denne baggrund må lægges til grund, at nye reservationer sagtens ville kunne ske inden for et år.

Klager bestilte og afbestilte således den pågældende bryllupsfest, da der var over ét år til arrangementsdatoen.

For så vidt angår de sager, som indklagede har henvist til (*dom fra retten i Aalborg BS 6-2830/2009, Retten i Hjørring BS 43757/2021-HJO, og dom fra retten i Faaborg BS 514/2003, ankenævnet nr. 2018-0436.*), har de efter klagers opfattelse alle den fællesnævner, at der var indgået en specificeret aftale for vilkårene for brylluppet, og at aftalen var accepteret af modtageren, hvilket efter klagers opfattelse ikke er tilfældet i denne sag.

Klager finder således ikke, at klager i denne sag, modsat de nævnte sager, har accepteret det oversendte tilbud fra indklagede, det eneste klager har bekræftet var en dato.

Klager finder det bemærkelsesværdigt, at indklagede under sagens behandling for Ankenævnet påstår, at klager skulle have indgået en mundtlig aftale med en ansat hos indklagede. Klager afviser, at dette skulle være tilfældet

Klagers krav:

Klager finder, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte afbestillingsgebyr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede finder, at klagen bør afvises.

Indklagede har anført, at klager ikke har rejst krav overfor indklagede om tilbagebetaling. Indklagede har anført, at efter gældende retsregler [der er ikke anført hvilke] er tilbagebetalingskravet ikke rejst, og klagen er indgivet for sent.

Indklagede har henvist til, at der foreligger en lang retspraksis for at afbestillingsgebyr er rimeligt og skal betales. Indklagede har henvist til dom fra retten i Aalborg BS 6-2830/2009, Retten i Hjørring BS 43757/2021-HJO, dom fra retten i Faaborg BS 514/2003, ankenævnet nr. 2018-0436.

Indklagede finder, at det er urigtigt, når klager har anført ikke at være gjort opmærksom på, at der skulle betales afbestillingsgebyr. Det fremgår dels af hotellets hjemmeside, som klager er bekendt med og dels af reservationsaftalen.

I en e-mail af 9. marts 2022 spurgte indklagede, om klager ønskede at reservere med ordene: "så vil jeg sætte det på reservationsaftalen". Indklagede finder, at det herved blev varslet, at en aftale ville blive udfærdiget.

Samme dag skrev klager, at klager ønskede at reservere. Den 13. marts 2022 [formentlig menes der den 11. marts 2022] sendtes reservationsaftalen til klager. Heri blev det ifølge indklagede aftalt, at der skulle betales gebyr ved afbestilling. Den 19. april 2022 afbestilte klager arrangementet. Den 20. april 2022 opkrævede indklager det aftalte afbestillingsgebyr, der af klager blev betalt uden tilbagesøgningsforbehold den 22. april 2022.

Indklagede finder ikke, at det er korrekt, at klager ved at bede om at få en reservationsaftale tilsendt skulle have indgået aftale uden bestemmelser om afbestillingsgebyr. Det er indklagedes opfattelse, at den indgåede aftale blev gældende [bindende] 8 dage efter fremsendelse dvs. den 21. marts 2022.

Indklagede har henvist til, at i henhold til aftalen forpligtede klager sig til at betale 11.700 kr. for at reservere, hvilket blev leveret, men ikke betalt. Indklagede har derfor under alle omstændigheder krav på den erlagte betaling.

Ud fra en rimelighedsbetragtning skal gebyret også betales, da det kun giver delvis dækning af indklagedes tab, hvortil kommer, at den slags arrangementer ofte reserveres år frem, og at det ikke har været muligt for indklagede at sælge pladsen til anden side.

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at klager alene reserverede en dato, men ikke indgik en endelig aftale, har indklagede anført, at der ikke var/er to aftaler, men alene én aftale om reservation af lokaler til bryllup i maj 2023.

Indklagede finder, at klager var bekendt med, at afbestilling ville udløse et gebyr. Også i det tilfælde, hvor klager, som hævdet af klager, var i vildfarelse, ville klager være bundet af at skulle betale, da dette efter klagers opfattelse fremgår af sædvane.

Indklagede finder, at det indbetalte afbestillingsgebyr blev betalt med klagers bekræftelse af, at dette var til endelig afklaring. Det gøres fra indklagedes side gældende, at bekræftelsen af den aftale 11.

marts 2022 indebar, at klager var/er forpligtet til både at betale reservationsgebyr og afbestillingsgebyr, men at krav på reservationsgebyret blev frafaldet i en ny aftale, hvor klager alene betalte afbestillingsgebyr.

Indklagede finder på denne baggrund, at hvis Ankenævnet måtte mene, at afbestillingsgebyr skal tilbagebetales, da skal klager i stedet betale et reservationsgebyr jf. den ikke betalte faktura af 24. marts.

Indklagede har anført, at der ikke i dansk ret er mulighed for at tilbagesøge et betalt beløb (efter fremsendt faktura) efter 9 måneder uden at der er taget forbehold herfor. Indklagede har i god tro modtaget betalingen og anvendt beløbet til andre formål.

Indklagede finder, at bekræftelsen af reservationen af 11. marts 2022 er fuldt ud lovmedholdelig jf. aftaleloven. Der var/er ikke tale om et tilbud. Aftalen blev ifølge indklagede indgået ved besøg, hvor klager mødte indklagedes selskabschef og her aftalte parterne at reservere dato, lokaler, mad og drikke, samt aftalte prisen herfor. Derefter bad indklagedes selskabschef indklagede om at udarbejde en reservationsbekræftelse, som herefter blev sendt til klager.

Indklagede har for så vidt angår afbestilling mere end ét år forud for et arrangements afholdelse anført, at arrangementer ofte bestilles år forud, og afbestillingen har ifølge indklagede ført til et større tab for indklagede end, hvis klager havde overholdt aftalen. Indklagede har anført, at der ikke har været mulighed for at kompensere dette tab ved udleje til anden side, og at lavere betaling end fuld betaling er en aftalt begunstiging af klager.

I tilfælde af, at der ikke var aftalt nedsættelse, ville dette betyde, at klager skulle betale det fulde beløb på 90 gange 649 kr. plus netto prisindeks, der alene fra marts 2022 til januar 2023 udgør 3.872 kr. i alt 62.282 kr. Indklagede har i tilknytning hertil anført, at det derfor er i klagers interesse at fastholde de lempelige vilkår i reservationsaftalen.

Indklagede finder, at der da der er tvist om de faktiske omstændigheder ved aftalens indgåelse, og da afklaring heraf efter indklagedes opfattelse kræver, at indklagedes receptionschef vidneafhøres med henblik på at klarlægge om denne på indklagedes vegne indgik en aftale med klager, bør sagen afvises af nævnet og henvises til behandling ved de ordinære domstole.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få tilbagebetalt det indbetalte afbestillingsgebyr. Hvis nævnet alligevel måtte finde, at klager har krav på at få tilbagebetalt afbestillingsgebyret, så finder indklagede, at klager i stedet er forpligtet til at indbetale det afkrævede reservationsgebyr på 11.700 kr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Ankenævnet finder, at det må lægges til grund at der blev indgået en bindende aftale mellem parterne, herunder om pris og indhold af det aftalte arrangement.

Det fremgår af sagen, at klager den 19. april 2022 afbestilte arrangementet, der var aftalt til den 13. maj 2023, dvs. knap 13 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 indklagede havde god tid til, at få en ny reservation til den 13. maj 2023, da klager afbestilte arrangementet næsten 13 måneder for arrangementsdatoen.

Ankenævnet finder, at et vilkår om, at en forbruger skal betale afbestillingsgebyr på 20 %, selv om der sker afbestilling mere end 12½ måned 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 7.500 kr.

Der henvises i øvrigt til Ankenævnets afgørelse i j.nr. 2022-0167.

Afgørelse af 20. april 2023