

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0828 – Afbestilling

Sagsfremstilling:

Den 19. marts 2023 indgik klager og indklagede en aftale om reservation af indklagedes lokaler til afholdelse af et bryllup den 20. april 2024 for 80 personer. Prisen for arrangementet var aftalt til 913 kr. pr. person svarende til i alt 73.040 kr.

Forud for reservationsaftalen var gået en længere korrespondance mellem parterne om det nærmere indhold af arrangementet.

Den 20. marts 2023 sendte indklagede reservationsaftale 4951 til klager, hvoraf det blandt andet fremgår:

Ved aftalens indgåelse opkræves reservationsgebyr på 15000 kr. Prisen tillægges evt. stigning i nettoprisindekset. Reduktion og aflysning skal ske skriftligt og kan føre til gebyr fra 20 % og efter [Handelsbetingelser](#), der ses på vores hjemmeside. Afregning af traktementet sker inden afrejse. Vi beder Dem læse aftalen igennem og korrigere for uoverensstemmelser. Hører vi ikke fra Dem inden 8 dage anses aftalen for gældende.

Vi glæder os til at være vært for Deres arrangement
Dato 20. marts 2023

Sammen med reservationsaftalen fremsendte indklagede en faktura stor 15.000,00 med fakurateksten "Reservationsgebyr". Klager betalte fakturaen den 30. marts 2023. Reservationsgebyret svarede til 20,5 procent af den aftalte pris.

Den 8. august 2023 sendte klager en e-mail til indklagede, med ønske om at aflyse det planlagt bryllup. Af mailen fremgik det nærmere:

Det er med en tung hjerte, at jeg skriver for at meddele, at vi desværre må aflyse vores reservation til brylluppet på grund af uforudsete omstændigheder. Vi værdsætter den tid og indsats, I har lagt i forberedelserne, og det gør mig virkelig ked af det at skulle foretage denne beslutning.
Jeg håber, I vil forstå vores situation og acceptere vores opsigelse af reservationen.
Endnu engang, mange tak for jeres professionalisme og venlighed. Vi håber at krydse veje igen i fremtiden.
Vil I venlist overføre vores depositum på 15.000 til

Indklagede besvarede e-mailen samme dag og fremsendte samtidig en faktura på 15.127,20 kr. med fakurateksten "Afbestilling gebyr". Af svarmailen i øvrigt fremgik blandt andet det følgende:

Du har ikke betalt depositum men et reservationsgebyr, hvorom gælder at det er tabt ved aflysning.

Ifølge vores aftale skal der indtil 60 dage forud betales afbestillingsgebyr på 20 % af ordren 75636,-, hvilket er opkrævet i separat mail.

Betalingen er for at have haft Hvedholm til disposition siden marts og for hotellets tabte fortjeneste.

Vi tilbyder at give del af gebyret tilbage, jf. Handelsbetingelser, hvis du vælger at gennemføre et lignende ophold inden marts 2025.

Med venlig hilsen

Klager har i sit klageskrift supplerede oplyst, at ønsket om aflysning var begrundet med, at klager havde indhentet offentligt tilgængelige informationer om indklagede, som gav klager anledning til at tro, at indklagede ikke ville være i stand til at levere som aftalt.

Indklagede har supplerende bemærket til sagsfremstillingen, at de oplysninger, klager begrunder sagsfremstillingen med også var tilgængelige på aftaletidspunktet, og i øvrigt omhandler personer, som ikke indgår i indklagedes ejerkreds.

Indklagede har yderligere bemærket, at den indeksregulerede værdi af den oprindelige aftaleværdi på 73.040 kr. nu udgør 75.636 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at der er påvist et tilstrækkeligt grundlag for, at klager omkostningsfrit kunne hæve aftalen som følge af anticiperet misligholdelse. Supplerende har klager gjort gældende, at oplysningerne i øvrigt berettiger klagers ønske om at frigøre sig af aftalen, som følge af mere generelle dekorumbetragtninger.

Klager gør herudover gældende, at indklagedes gebyrer ikke har været tilstrækkeligt oplyst under aftaleindgåelsen, og derfor er opkrævet på et urimeligt grundlag og bør tilsidesættes.

For så vidt angår reservationsgebyret har klager særligt gjort gældende, at der reelt er tale om et depositum, som skal tilbagebetales.

Om afbestillingsgebyret har klager gjort gældende, at der ikke er indgået en tilstrækkeligt fast aftale, som kan begrunde opkrævning af gebyret, ligesom det særskilt er urimeligt at opkræve det ved aflysning med 8 måneders varsel, hvor det må antages at indklagede ikke har afholdt individualiserede omkostninger særskilt til arrangementet, ligesom indklagede burde have rig lejlighed til at foretage dækningssalg.

Klagers krav:

Indklagede skal anerkende at være uberettiget at opkræve et afbestillingsgebyr. Indklagede skal herudover tilbagebetale det indbetalte reservationsgebyr.

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for sin frifindelsespåstand har indklagede gjort gældende at de fremlagt oplysninger er uvæsentlige for sagen, herunder fordi de ikke vedrører indklagede som juridisk identitet. Herudover var det under alle omstændigheder kendte oplysninger på aftaletidspunktet.

For så vidt angår de opkrævede gebyrer gør indklagede gældende, at de fremgår af parternes aftalegrundlag.

Indklagede har yderligere gjort gældende, at reservationsgebyret ikke er et depositum, men et særskilt gebyr for klagers reservationsret over hotellet for den pågældende periode. Det følger af fast praksis, at gebyret er hjemlet og skal betales.

For så vidt angår afbestillingsgebyret gør indklagede gældende, at det fremgår af parternes aftale, at indtil 60 dage forud for afholdelse betales et afbestillingsgebyr på 20% af orden. Indklagedes tab er væsentligt større, og allerede af den årsag, er gebyret ikke urimeligt.

Indklagede bestrider, at aftalen ikke er tilstrækkelig endelig til, at kunne begrunde et afbestillingsgebyr. Alt hvad der er nødvendigt at levere er aftalt: drikkevarer, mad, lokaler og overnatning. Uanset at klager havde mulighed for senere tilkøb ændrer det ikke ved, at indklagede kunne levere det aftalte og at prisen var aftalt.

Indklagede har afsluttende gjort gældende, at aflysningen den 8. august 2023 var begrundet med "uforudsete omstændigheder", og dermed hvilede på klagers egne forhold, og ikke indklagedes.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Ankenævnet har ved vurderingen af sagen lagt til grund, at der mellem parterne har været aftalt et reservationsgebyr på 15.000 kr. svarende til 20,5 procent af den aftalte pris samt et afbestillingsgebyr opgjort som 20 procent af aftalesummen.

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at klager ikke har godtgjort, at der var grundlag for, at klager kunne hæve aftalen som følge af anticiperet misligholdelse eller ud fra mere generelle dekorumbetragtninger.

Ankenævnet bemærker om reservationsgebyret, at det følger af fast praksis, at et reservationsgebyr – i modsætning til et depositum – ikke tilbagebetales ved kundens afbestilling.

Ankenævnet har herefter vurderet, om der er grundlag for helt eller delvist at tilsidesætte reservationsgebyret i medfør af aftalelovens ugyldighedsbestemmelser.

Nævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at der var tale om et bryllupsarrangement med 80 gæster, at klagers aflysning var mindre end 9 måneder før, at arrangementet skulle have fundet sted, og at reservationsgebyret på 15.000 kr. udgjorde 20,5 procent af den aftalte pris. Uanset, at det aftalte reservationsgebyr såvel absolut som procentuelt ligger i den høje ende, finder Ankenævnet efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte reservationsgebyret hverken helt eller delvist.

Et mindretal udtaler om reservationsgebyret:

Et mindretal af Ankenævnets medlemmer (Forbrugerrådet Tænk og VisitDenmark) bemærker herudover, at den erhvervsdrivende bør forsøge at afsætte den reservede dag til anden side for at

overholde deres loyale tabsbegrænsningspligt og dermed begrænse kundens tab. Dette mener mindretallet også, at sekretariatet i ankenævnet bør undersøge før nævnsbehandling

Ankenævnet har herefter vurderet spørgsmålet om afbestillingsgebyret. Nævnet bemærker, at klagers afbestilling fandt sted ca. 8½ måned før den dato, hvor arrangementet skulle være afholdt. Ankenævnet finder endvidere, at afbestillingsgebyret må vurderes i sammenhæng med det betalte reservationsgebyr på 15.000 kr. svarende til 20,5 procent af den aftalte pris. Herefter, og sammenholdt med de i øvrigt foreliggende oplysninger, finder Ankenævnet, at opkrævning af både reservationsgebyr og afbestillingsgebyr i denne størrelsesorden vil stille klager urimeligt meget dårligere, end hvad der ville følge af branchens almindelige kutyper i en tilsvarende situation. Nævnet finder herefter, at indklagede ikke er berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr på 15.127,20 kr.

Afgørelse af 2. oktober 2023