

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0518 – Afbestilling af bryllupsarrangement

Sagsfremstilling:

Den 1. marts 2023 bookede klager et bryllupsarrangement hos indklagede, som skulle afholdes 22. juli 2023. Arrangementet skulle samlet koste 998 kr. pr. person (75 pers.) og i alt 74.850 kr.

Indklagede fremsendte herefter en Reservationsaftale samme dag. Af Reservationsaftalen fremgik blandt andet:

Prisen for ovennævnte traktement er 998 kr./person inklusive moms. Prisen omfatter ledelse, opdækning og betjening i det fulde tidsrum.

Ved aftalens indgåelse opkræves reservationsgebyr på 15.000 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.

Af de Handelsbetingelser, der er henvist til i Reservationsaftalen (Handelsbetingelser for [REDACTED]) fremgår det blandt andet, at der ved afbestilling indtil 72 timer forud for arrangementet betales 20% gebyr. Herefter og ved No Show betales fuld pris.

Klager bekræftede reservationsaftale den 6. marts 2023, med anmodning om, at måtte modtage en faktura på Reservationsgebyret. Fakturaen for Reservationsgebyret på 15.000 kr. blev fremsendt den 7. marts 2023, og betalt af klager den 8. marts 2023.

I perioden efter aftalens indgåelse blev klager usikker på, om indklagede ville være i stand til at levere en tilfredsstillende ydelse, hvilket førte til, at klager den 21. maj 2023 afbestilte arrangementet. Som begrundelse for annulleringen anførte klager blandt andet:

Reservationsaftalen annulleres på baggrund af at vi som værtspar ikke føler, at vi ikke har modtaget en tilstrækkelig service fra personalets side. Ligeledes er vi blevet lovet tilbagemelding angående spørgsmål til dagen, hvortil der efterfølgende ikke er taget initiativ til opfølgning fra personalet. Eksempelvis besøgte vi jer den 21. april til prøvemiddag, hvor vi forinden var blevet lovet en middag som skulle indeholde selskabsmenuen for vores bryllup og tilhørende vine. Da vi ankom til [REDACTED] og fik vores bord, var det dog ikke muligt at få serveret den aftalte menu. Det var derfor kun muligt at vælge ud fra aftenens menukort, hvor vi valgte to retter. Under middagen blev vi hverken tilbudt vand eller brød, før vi selv henvendte os til personalet efter forretten. Efter at have spist hovedret og afsluttet middagen fandt vi os nødsaget til at besøge et andet spisested på vej hjem, da der var for lidt på tallerkenene. Dette danner grundlag for en masse bekymringer angående afholdelse af vores bryllup. Vi som værtspar ønsker ikke at gå og have ondt i maven og være bekymrede over om den store dag forløber som planlagt.

Indklagede kvitterede for aflysningen ved e-mail samme dag, og vedlagde en faktura på 15.000 kr. for "Afbestillingsgebyr". Beløbet var opgjort som 20% af den oprindelige indeksregulerede købesum, med en mindre kulant nedrunding.

Om annulleringen bemærkede indklagede:

Det lyder mærkeligt. Vi lovet eller serverer aldrig selskabsmenu i a la carte restauranten. Vi serverer den menu, der ses på hjemmesiden. Selskabsmenuer serveres for minimum 20 kuverter. Hvis I mente, at den serverede mad var mindre end forventet, spurgte I da personalet om at få ekstra servering? Det er underligt, da vort motto netop er, at ingen går sulte fra bordet på [REDACTED]. På den anden side med respekt for madspild, serverer vi nødig mængder, som gæsterne ikke kan spise. Det er altid en dialog mellem tjener og gæst. Aftalen er den 22 juli. Hvad er det for en service I forventer her 2 måneder forud?

Klager protesterede over den fremsendte faktura for afbestillingsgebyr, og henviste til, at der allerede var indbetalt 15.000 kr. for reservationen.

Under sagens forberedelse er der fremkommet yderligere oplysninger om baggrunden for annulleringen samt indklagedes stilling hertil. Disse oplysninger er nævnet bekendt, men gengives ikke yderligere i denne sagsfremstilling,

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at hun er berettiget til at hæve aftalen, enten som følge af direkte mangler ved de indledende leveringer af indklagedes samlede ydelse, eller som følge af anticiperet misligholdelse.

I anden række har klager gjort gældende, at reservationsgebyrer og afbestillingsgebyret reelt dækker samme risiko. Såfremt afbestillingsgebyret kan opkræves, vil klager samlet set skulle betale 30.000 kr. ud af en aftalt sum på 74.850 kr. for et annulleret arrangement. Det er urimeligt, og indklagedes vilkår bør på den baggrund tilsidesættes helt eller delvist.

Indklagedes vilkår bør yderligere tilsidesættes af den årsag, at de er uklare, og ikke i tilstrækkelig grad oplyser om omfanget af de forpligtelser klager har påtaget sig.

Klagers krav:

Indklagede skal anerkende at være uberettiget at opkræve et afbestillingsgebyr på 15.000 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bestrider, at der skulle foreligge en misligholdelse af aftalen, som I sig selv kunne berettige klager til at ophæve aftalen. Indklagede har hertil supplerende gjort gældende, at de – bestridte - forhold der reklameres over, under alle omstændigheder ikke indgik i selve aftalen, og derfor er uden betydning for sagens primære spørgsmål om, hvorvidt indklagede er berettiget til selvstændigt at opkræve et afbestillingsgebyr.

Indklagede gør gældende, at der er tale om en fast forpligtende og gensidigt bebyrdende aftale, som begge parter forpligtes af ved indgåelsen i overensstemmelse med aftalens indhold.

Indklagede bestrider, at reservationsgebyret og afbestillingsgebyret dækker samme ydelse. Gebyrerne er indbyrdes uafhængige, vedrører selvstændige aftaleelementer og kan derfor opkræves uafhængigt af hinanden. Reservationsgebyret, som modregnes hvis selskabet ikke aflyses, kan efter fast praksis opkræves som modydelse for klagers råderet over lokalerne på det aftalte tidspunkt, og afbestillingsgebyret kan selvstændigt rimeligt begrundes med indklagedes lidte tab, i anledning af klagers aflysning.

Afsluttende har indklagede til støtte for sine ovenstående anbringender påberåbt sig Retten i Aalborgs dom af 11. juni 2010 i sag BS 6-2830/2009 samt Retten i Svendborgs dom af 9. september 2005 i sag BS 514/2003.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold i klagen.

Ankenævnet har ved vurderingen af sagen lagt til grund, at der mellem parterne har været aftalt et fikseret reservationsgebyr på 15.000 kr. samt et annulleringsgebyr opgjort som 20% af aftalesummen.

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at klager ikke har godtgjort, at der var grundlag for, at klager kunne hæve aftale som følge af anticiperet misligholdelse eller som følge af direkte mangler ved de indledende leveringer af ydelsen.

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 efter aftalelovens ugyldighedsbestemmelser.

Nævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at der var tale om et arrangement med 75 gæster, at klagers aflysning skete 2 måneder og én dag før, at arrangementet skulle have fundet sted, og at reservationsgebyret på 15.000 kr. udgjorde 20 procent af den aftalte pris. Uanset, at det aftale reservationsgebyr såvel absolut som procentuelt ligger i den høje ende, finder Ankenævnet efter en

samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte det 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.

Et flertal udtaler om afbestillingsgebyret:

Et flertal af nævnets medlemmer (erhvervets repræsentanter samt formanden) bemærker som ovenfor anført, at klagers afbestilling fandt sted 2 måneder og én dag før den dato, hvor arrangementet skulle være afholdt. Flertallet finder, at afbestillingsgebyret må vurderes i sammenhæng med det betalte reservationsgebyr på 15.000 kr. svarende til 20 procent af den aftalte pris. Herefter, og sammenholdt med de i øvrigt foreliggende oplysninger, finder flertallet, at opkrævning af både reservationsgebyret og afbestillingsgebyret ikke vil stille klager urimeligt meget dårligere, end hvad der ville følge af branchens almindelige kutymmer i en tilsvarende situation. Flertallet finder herefter ikke grundlag for at tilsidesætte parternes aftale, og indklagede er således berettiget til at opkræve afbestillingsgebyret på 15.000 kr.

Et mindretal udtaler om afbestillingsgebyret

Et mindretal af nævnets medlemmer (Forbrugerrådet og VisitDenmark) finder ikke, at det er rimeligt, at indklagede ud over reservationsgebyret også har opkrævet et annulleringsgebyr. Dette mindretal finder således, at den samlede betaling i form af reservationsgebyr og annulleringsgebyr på 30.000 kr. for det aflyste arrangement er uforholdsmæssig høj.

Der afsiges kendelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

Nævnet træffer herefter følgende

A F G Ø R E L S E

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

På Ankenævnets vegne, den 21. december 2023

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme



Jacob Scherfig
Formand

/



Kaare Friis Petersen
Sekretariatsleder

Afgørelse af 7. december 2023