

Ankenævnets Journal nr.: 2023-1217 - Afbestilling

Sagsfremstilling:

Indklagede driver en række selskabslokaler på hhv. x, i y og på z.

Den 3. september 2023 skrev klager (som er engelsksproget) til indklagede og spurgte, om klager kunne booke indklagedes selskabslokaler på x til en dåbsfest den 3. december 2023. Indklagede svarede tilbage, at disse var optagede den 3. december 2023, men henviste til, at indklagedes andre selskabslokaler i hhv. y og på z var ledige. Dette var klager dog ikke interesseret i.

Den 5. september 2023 skrev klager dog på ny til indklagede og spurgte, om muligheden for at leje de af indklagedes selskabslokale, der ligger tættest på x. Klager spurgte henunder om prisen for leje.

Indklagede svarede den 6. september 2023 tilbage, at prisen for leje af de øvrige selskabslokaler er den samme som for lokalerne på x. Indklagede vedhæftede i den forbindelse en kopi af indklagedes leje-betingelser. Af den vedhæftede betingelser fremgår det, at disse vedrører selskabslokalerne på z. Indklagede har dog efterfølgende overfor klager og overfor nævnet oplyst, at indklagedes betingelser er identiske for alle indklagedes selskabslokaler.

Af de vedhæftede betingelser fremgår det på side 5 under overskriften "Booking og afbestillingsbetingelser bl.a., at:

" • Når du booker dit event hos [indklagedes navn], er det først når depositum er betalt, at din booking er bekræftet.

• Depositum udgør 5000 kr. og modregnes i restbetaling.

• For at garantere, at det kan lade sig gøre, skal [navn på indklagede] vide senest 1 måned før, om I ønsker ekstra timer.

• Senest 10 dage inden jeres fest, skal [navn på indklagede] modtage antal gæster og tilkøb.

• 10 dage før eventet vil kunden blive opkrævet restbetaling, som skal betales senest 5 dage før eventet.

• Drikkevarer efter forbrug samt andre evt. tilkøb på dagen afregnes som det sidste på festdagen. Vi gør opmærksom på, at det først er ved betaling af depositummet at datoen er 100% booket til jer.

Ved aflysning senere end 10 dage før booket dato, er [navn på indklagede] berettiget til at opkræve 100% af beløbet for de aftalte antal kuverter. Ved aflysning før 10 dage før booket dato, mister I jeres depositum.

Endeligt kuvertantal skal sendes 10 dage før booket dato og kan ikke ændres til færre kuvertantal herefter. Ved betaling af depositum accepterer I [navn på indklagede]'s betingelser jf. regler om aflysning m.v."

På side 7 fremgår det under overskriften "Q&A", at:

"Hvor sent kan jeg aflyse mit arrangement?"

Ved aflysning mister du dit depositum. Ved aflysning senere end 10 dage før booket dato, er [navn på indklagede] berettiget til at opkræve 100% af beløbet for de aftalte antal kuverter."

Den 23. september 2023 accepterede klager at booke indklagedes lokaler i y til barnedåb den 3. december 2023.

I en e-mail af den 25. september 2023 skrev indklagede (på engelsk) tilbage og bekræftede bookingen, herunder skrev indklagede, at:

"We point out that the date is only 100% booked for you upon payment of the deposit. In case of cancellation later than 10 days before the booked date, [navn på indklagede] is entitled to charge 100% of the amount for the agreed number of baskets. If you cancel before 10 days before the booked date, you lose your deposit."

Den 25. september 2023 indbetalte klager et depositum på 5.000 kr.

Den 29. september 2023 skrev klager til indklagede, at klager ønskede at afbestille, da arrangementet alligevel ikke kunne gennemføres.

Indklagede svarede herefter tilbage og anerkendte afbestillingen, men anførte også, at klagers depositum ikke ville blive tilbagebetalt. Indklagede henviste i den forbindelse til indklagedes betingelser.

Den 4. oktober 2023 svarede klager og henviste til sætningen i indklagedes e-mail af den 25. september 2023, hvoraf det fremgik, at: *" If you cancel before 10 days before the booked date, you lose your deposit"*

Klager anførte, at dette efter klagers opfattelse må betyde, at hvis klager afbestiller mere end 10 dage før arrangementet, så mister klager *ikke* sit depositum. Klager anførte således, at:

" Thank you.

However, kindly read this: If you cancel before 10 days before the booked date, you lose your deposit. Means that if I cancel more than 10 days before i don't lose my deposit? You can ask any person to translate it to english and this is what it means: You are loosing your deposit if you cancel within 10 days before your booking.

So if I you cancel 11 days before you need it - you are fine. And you actually have the same wrong wording in Danish: Hvis du afbestiller inden 10 dage før den bestilte dato, mister du dit depositum. Please ask anybody to read it and ask what it actually means.

....."

I et svar af den 4. oktober 2023 fastholdt indklagede, at klager ikke kunne få refunderet sit depositum og indklagede henviste til indholdet af den kvitteringsmail, som indklagede havde sendt til klager den 25. september 2023. Indklagede tilbød dog, at depositummet kunne flyttes til en anden arrangementsdato.

Klager afslog dette og fastholdt i den videre korrespondance med indklagede, at formuleringen som den fremgik af kvitteringsmailen den 25. september 2023 – og i indklagedes bookingbetingelser - efter klagers opfattelse må fortolkes sådan, at kun hvis klager afbestiller senere end 10 dage før arrangementsdatoen vil klager ikke kunne få sit depositum tilbage.

I et svar af den 7. oktober 2023 til klager svarede indklagede og fastholdt, at klager ved bestilling tidligere end 10 dage før arrangementet mistede sit depositum.

Indklagede svarede bl.a., at:

"When someone book our venue for a party, the date is booked when deposit is paid. If you then decide to cancel, you loose the deposit. If you cancel prior 10 days before the event, you will be charged the full amount of the party. You have decided to cancel and you therefore loose your deposit. This is normal procedure and nothing strange or covered about these terms."

Parterne havde herefter e-mailkorrespondance om sagen frem til den 17. november 2023, hvor parterne fastholder deres synspunkter. Herefter indgav klager en klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt sagen til behandling hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Bl.a. sendte klager den 26. oktober 2023 et svar, som klager havde modtaget fra Forbrugerrådet, hvoraf det fremgår, at Forbrugerrådet - henset til den usikre formulering i indklagedes kvitterings-mail af den 25. september 2023 samt henset til koncipistansvaret – finder, at klager *formentlig* ikke ville skulle betale depositum, hvis afbestillingen var sket tidligere end 10 dage før arrangementsdatoen. Der henvises til parternes korrespondance i bilag 1.

Klagers bemærkninger:

Klager har i klagen anført følgende til støtte for, at klager efter klagers opfattelse har krav på at få det indbetalte depositum tilbagebetalt:

"On September 6th I am sent the Betingelser for z Location (not y though) which state that "Ved aflysning før 10 dage før booket dato, mister I jeres depositum". Which means in substance that I get the deposit back with cancellation any time before 10 days before the event. .

I paid deposit on 26 September 2023 with understanding that I can cancel up to 10 days before the event not to lose my deposit.

Due to personal circumstances (my mom cannot travel), I call and email to cancel the event on 29 September 2023 (3 days later) to be advised that I cannot get back my deposit.

I get the response which is now rewritten into different sentence, now its re-written in English in a completely different way compared to what was in the original email and the company says that I cannot get back my deposit even though I did cancel 10 days before the event.”

I forhold til indklagedes fastholdelse af, at klager ikke har krav på at få depositummet tilbagebetalt, har klager i flere efterfølgende bemærkninger til Ankenævnet (e-mails af den 8. marts 2024, den 5. april 2024 og den 18 april 2024) fastholdt, at formuleringen af indklagedes betingelser må forstås sådan at ved afbestilling tidligere end 10 forud for arrangementsdatoen vil klager have krav på tilbagebetaling af depositummet. Indklagede har bl.a. henvist til, at en oversættelse af ChatGPT støtter klagers udlægning (se klagers e-mail af den 8. marts 2024 til Ankenævnet).

Klager har også påpeget – til støtte for klagers argumentation – at indklagede efterfølgende har ændret (præciseret) formuleringen af indklagedes afbestillingsbetingelser (se klagers bemærkninger af den 5. april 2024 til Ankenævnet)

Klagers krav:

Klager ønsker tilbagebetaling af depositummet på 5.000 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har henvist til, at det af de af indklagede udsendte betingelser fremgår, at:

We point out that the date is only 100% booked for you upon payment of the deposit. In case of cancellation later than 10 days before the booked date, [navn på indklagede] is entitled to charge 100% of the amount for the agreed number of baskets. If you cancel before 10 days before the booked date, you lose your deposit.

The final number of envelopes must be sent 10 days before the booked date, and cannot be changed to a lower number of envelopes in the week leading up to cf.[navn på indklagede] conditions. Upon payment of the deposit, [navn på indklagede] booking conditions are accepted.

På dansk:

Vi gør opmærksom på, at det først er ved betaling af depositummet at datoen er 100% booket til jer. Ved aflysning senere end 10 dage før booket dato, er [navn på indklagede] berettiget til at opkræve 100% af beløbet for de aftalte antal kuverter. Ved aflysning før 10 dage før booket dato, mister I jeres depositum.

Endeligt kuvertantal skal sendes 10 dage før booket dato, og kan ikke ændres til færre kuvertantal ugen op til jf. [navn på indklagede]’s betingelser. Ved betaling af depositum accepteres [navn på indklagede]’s booking betingelser.

Indklagede har anført, at den engelske version er en hurtig oversættelse. Indklagede har udelukkende omformuleret betingelserne, for at forsøge at få klager, som er engelsktalende til at forstå dem. Indklagede holder fast i, at det ikke kan misforstås, at man mister sit depositum, hvis man aflyser, selvom der er mere end 10 dage til.

Det er ifølge indklagede en helt normal forretningsgang og betingelse, at når man booker et lokale og betaler et depositum for at booke en dato, så vil man miste sit depositum hvis man vælger at aflyse.

Indklagede har videre henvist til at det også fremgår, at indklagede vil kunne opkræve det fulde beløb såfremt man aflyser senere end 10 før eventen.

Indklagede påpeger, at indklagede har omkring 200 selskaber pr år. som alle får samme betingelser og indklagede har endnu ikke oplevet, at der er nogen, som misforstår betingelser eller sætter spørgsmål tegn ved, om man får et depositum retur, såfremt man ønsker at aflyse, hvorfor klager ikke har ret til at få sit depositum tilbage, efter at klager valgte at aflyse sin booking.

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at klager fik tilsendt indklagedes betingelser vedrørende indklagedes z-lokation, så har indklagede heroverfor anført, at bookingbetingelserne er ens for alle indklagedes 3 lokationer.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Indklagede opkrævende i forbindelse med reservationen et beløb på 5.000 kr. benævnt *depositum* hos klager.

Det følger af HORESTA's branchekutyme, at der ved *depositum* forstås et beløb, som gæsten vil få modregnet ved den endelige afregning, og som gæsten vil få tilbagebetalt ved rettidig afbestilling.

Af kutymen følger også, at der i stedet for et *depositum* til sikkerhed for aftalen kan opkræves et *reservationsgebyr*. Et reservationsgebyr modregnes ved den endelige afregning, men det tilbagebetales ikke ved afbestilling.

Da indklagede i den foreliggende sag har opkrævet et *depositum*, og da det fremgår, at der kan ske vederlagsfri afbestilling indtil 10 dage før arrangementet, og da klager afbestilte den 29. september 2023 – mere end 2 måneder før arrangements afvikling – finder Ankenævnet henset til ovennævnte branchekutyme, at klager har krav på tilbagebetaling af det betalte depositum.

Afgørelse af 6. juni 2024