

**Ankenævnets Journal nr.: 2024-0473 – Uenighed om restbetaling og depositum**

**Sagsfremstilling**

Denne sag drejer sig om uenighed om en restbetaling på 17.222,50 kr. samt et depositum på 8.500 kr. efter et aflyst konfirmationsarrangement, som skulle være afholdt hos indklagede den 4. maj 2024.

Den 7. august 2023 rettede klager henvendelse til indklagede via e-mail og anmodede om at modtage et tilbud på et konfirmationsarrangement til 30-35 personer.

Indklagede fremsendte den 10. august 2023 et tilbud, lydende på samlet 42.700 kr. med en kuvertpris på 1.220 kr. inklusive moms.

Af tilbuddet fremgik det yderligere, at tilbuddet var baseret på 35 kuverter, som kunne ændres op til 10 dagen inden afholdelse. Ved ændringer på færre end 5 kuverter, ville der blive reguleret + / - 635 kr. pr. person, og ved en afvigelse på mere end 5 kuverter, ville der blive beregnet et nyt tilbud.

Den 12. september 2023 fremsendte indklagede et revideret tilbud, på baggrund af nogen ændringsønsker fra klager. Det nye tilbud, stadig baseret på 35 kuverter, lød nu på samlet 40.626 kr. og med en kuvertpris på 1.239 kr.

Den 24. september 2023 accepterede klager det reviderede tilbud af 12. september 2023.

Den 25. september 2023 kvitterede indklagede for ordren, og anmodede samtidigt klager om at fremsende fulde kontaktoplysninger til brug for a conto faktura samt endelig booking. Det fremgår af mailen, at indklagede havde vedhæftet sine salgs- og leveringsbetingelser.

Den 3. oktober 2023 indbetalte klager et depositum på 8.500 kr.

Den 25. marts 2024 oplyste klager, at der ville være en ændring i deltagerantallet, som herefter ville være 27 i alt, med et forbehold for 2 voksne og 2 børn.

Den 2. april 2024 oplyste indklagede, at der, på baggrund af det ændrede kuvertantal og med henvisning til betingelserne i det oprindelige tilbud, ville skulle udarbejdes et nyt tilbud. Indklagede foreslog ved samme lejlighed, at dette med fordel kunne afvente afklaring af de 2 voksne og 2 børn, som klager havde taget forbehold for 25. marts 2024.

Den 8. april 2024 bekræftede klager, at indklagede kunne fremsende et nyt tilbud, baseret på 22 deltagere, hvilket det fremgår af sagen, at indklagede gjorde senere samme dag. Nu lød tilbuddet på samlet 40.260 kr. og med en kuvertpris på 1.830 kr.

Af det nye tilbud fremgik samtidigt, at der nu kunne ske ændringer frem til 5 dage forud for afholdelse.

Den 10 april 2024 aflyste klager arrangementet, hvorefter indklagede, den 12. april 2024, fremsatte krav om restbetaling af 13.500 kr., der fremkom ved, at klager i medfør af indklagedes afbestillingsbetingelser skulle betale 60% af den aftalte sum på 40.000 kr. efter fradrag af rabat på 250 kr. for et barn under 11, i alt 24.000 kr., som indklagede kulant nedsatte til 22.000 kr. Fra dette beløb skulle yderligere fradrages klagers indbetalte depositum på 8.500 kr., hvorefter restkravet kunne opgøres til 13.500 kr.

Klager bestred kravet ved e-mail af 18. april 2024, og henviste her blandt andet til, at indklagedes afbestillingsbetingelser alene hjemlede betaling af 35% af den aftalte sum, ved afbestilling mellem 4-8 uger forud for arrangementet.

Klager henviste yderligere til praksis fra dette nævn, hvoraf det fremgår at der efter branchekutyme kan ske vederlagsfri afbestilling indtil 4 uger før arrangementsdatoen, samt at ved afbestilling inden denne 4 ugers frist, har krav på at få et eventuelt depositum tilbagebetalt, hvorimod et reservationsgebyr ikke refunderes ved afbestilling.

Indklagede kvitterede for indsigelsen samme dag, 18. april 2024, og oplyste, at man ville indhente rådgivning hos sin brancheorganisation, og herefter besvare reklamationen.

Indklagedes afbestillingsbetingelser er fremlagt for nævnet under sagens forberedelse, og det fremgår heraf:

#### **Evt. afbestilling**

- Arrangementet kan afbestilles indtil 8 uger før afholdelse. Sker dette, tilbagebetales der kr. 4.000 af det betalte depositum på kr. 8.500
- Fra 8 til 4 uger før arrangementsdato kan arrangementet afbestilles mod betaling af 35 % af lokaleleje og alle bestilte ydelser.
- Indtil 2 uger før arrangementsdato kan arrangementet afbestilles mod betaling af 60 % af lokaleleje og alle bestilte ydelser.

Den 25. april 2024 modtog indklagede en vurdering af sagen fra sin brancheorganisation HORESTA, i form af en e-mail fra organisationens erhvervsjuridiske chef. Det fremgik af svaret, at HORESTA vurderer, at der generelt er frihed til at aftale andre vilkår, end dem, som følger af branchens kutyme, samt at et vilkår om tilbagebetaling af 60% af arrangementsprisen er over det niveau på 50%, der vil følge af almindelige branchekutyme, men ikke så meget, at aftalen kan tilsidesættes som urimelig på det grundlag.

For så vidt angår klagers bemærkning om, at beløbet burde fastsættes på baggrund af intervallet "mellem 8 og 4 uger forud for arrangementsdato" bemærkede HORESTA, at det måtte bero på en fejltagelse, idet afbestillingen kom frem den 10. april 2024, og dermed 24 dage inden arrangementsdatoen hvilket er i intervallet "mellem 2-4 uger for arrangementsdato", hvad klager da så vidt ses heller ikke bestrider.

Den 29. april 2024 videresendte indklagede vurderingen fra HORESTA i sin helhed til klager, og oplyste at kravet på den baggrund blev fastholdt.

Den 2. maj 2024, efter at klager i mellemtiden havde fastholdt indsigelsen, samt oplyst at sagen nu var overdraget til dette nævn, sendte indklagede på ny en e-mail til klager med et nyt forligsforslag, denne gang på betaling af 8.722,50 kr., som fremkom ved at der ved dette forslag blev taget udgangspunkt i parternes oprindelige aftale, samt at beregningsprocenten var nedsat til de 50%, der følger af branchekutyme.

Det fremgår afsluttende af indklagedes e-mail af 2. maj 2024, at såfremt sagen blev fremmet til afgørelse af dette nævn, ville indklagedes påstand være i overensstemmelse med dette forligsforslag.

Den 3. maj 2024 fremsendte indklagede en faktura på 17.222,50 kr. inklusive moms til dækning af "Betaling afbestilt arrangement" samt en kreditnota på 8.500 kr. inklusive moms med henvisning til modregningen i hovedkravet med det indbetalte depositum.

### **Klagers krav:**

Indklagede skal anerkende at være uberettiget at opkræve 22.000 i anledning af den skete aflysning.

Indklagede skal refundere klagers indbetalte depositum på 8.500 kr.

### **Klagers bemærkninger:**

#### Ad afbestillingsgebyr

Til støtte for denne anerkendelsespåstand har klager i første række gjort gældende, at indklagedes afbestillingsbetingelser, som blev fremsendt 25. september 2024, ikke er vedtaget senest samtidigt med aftaleindgåelsen, som skete 24. september 2024.

Herudover har der ikke været transparens i sagen, hvor der har været betingelser i såvel tilbud, afbestillingsbetingelserne samt fakturaen, som er fremsendt på forskellige tidspunkter. Forløbet har vanskeliggjort entydighed om aftalen, hvilket skal komme indklagede til skade, som koncipist.

Til støtte for, at afbestillingsgebyret skal fastsættes i intervallet "mellem 8 og 4 uger forud for arrangementsdato" gør klager gældende, at såfremt indklagedes reviderede tilbud var blevet fremsendt umiddelbart efter klagers ændringsønske 25. marts 2024, ville afbestillingen være sket inden 6. april 2024, som markerer 4 ugers grænsen. Indklagede har i den forbindelse ageret illoyalt over for sin medkontrahent.

Klager har yderligere gjort gældende, at der ikke i indklagedes afbestillingsbetingelser er ordlydsmæssig hjemmel til opkrævningen, idet det af betingelsernes præcise ordlyd fremgår, at ved afbestilling mellem 8 og 4 uger inden arrangementet, er der en betaling på 35 pct. For en afbestilling 2 uger før arrangementsdatoen, er der en betaling på 60 pct. Der fremgår dermed ikke en betingelse til aflysning af arrangementet mellem 4 og 2 uger inden arrangementet.

Klager gør hertil gældende, at de samtidigt er berettiget til at afbestille omkostningsfrit, da den justerede pris i tilbuddet 8. april 2024 var urimeligt højt, idet den samlede pris stort set var uændret i forhold til det oprindelige tilbud, hvilket ikke afspejler det samtidigt væsentlige reducerede deltagertal fra 35 til 22.

#### Ad depositum

Til støtte for kravet om fuld tilbagebetaling af depositum har klager gjort gældende, at det ikke er i overensstemmelse med branchens kutyme at tilbageholde depositum i forbindelse med et aflyst arrangement. Såfremt indklagede ønskede at sikre et dækningsbidrag i anledning af en eventuel aflysning, kunne han have opkrævet et reservationsgebyr. Et depositum er derimod en forudbetaling, som ikke kan anvendes på den skete måde.

Klager har supplerende gjort gældende, at et depositum på 21% af hovedkravet er urimeligt meget højere end branchekutyme, og derfor bør tilsidesættes helt eller delvist.

### **Indklagedes krav:**

Frifindelse

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede bestrider, at afbestillingsbetingelserne ikke var vedtaget mellem parterne. Betingelserne blev fremsendt 25. september 2024, og klager var således bekendt med dem, da de bekræftede aftalen den 3. oktober 2023 ved at foretaget indbetaling af depositum. Hertil fremgår det selvstændigt af depositumfakturaen, at "booking er endelig gensidigt bekræftet når denne faktura er betalt".

Indklagede bestrider, at afbestillingsbetingelserne skal tilsidesættes, uanset procentsatsen er højere end branchens kutyme. Branchens kutyme finder kun anvendelse, når andet ikke er aftale, eller hvis kutymen direkte er aftalt, hvilket ikke er tilfældet her. Indklagedes betingelser, som er vedtaget, og ikke urimelige, skal finde anvendelse her.

Indklagede gør gældende, at der blev reageret inden for rimelig tid på klagers e-mail af 25. marts 2024. Indklagede reagerede allerede 2. april 2024, hvilket var 3 arbejdsdage senere, en mail til klager med forslag om, at et endeligt revideret tilbud afventede usikkerheden omkring de fire personer, som klager havde taget forbehold for 25. marts 2024. Af samme mail fremgik det, at selskabet maksimalt ville være på 27 personer, hvorfor indklagedes betingelse om, at en ændring på mere end 5 personer ville udløse et nyt tilbud, under alle omstændigheder ville blive aktiveret.

Det bestrides, at indklagede har ageret illoyalt i den forbindelse. Indklagede svarede hurtigt på klagers e-mail af 25. marts 2024, den øvrige ventetid inden endeligt revideret tilbud kunne fremsendes, hvilede på klagers egne forhold, idet tilbuddet afventede klagers egen bekræftelse af endeligt deltagerantal, som først kom 8. april 2024.

Indklagede bestrider, at det fremsatte krav er urimeligt højt. Indklagede har i den forbindelse henvist til, at kravet, sådan som det foreligger for nævnet, er væsentligt justeret i forhold til det oprindelige krav, der gav anledning til parternes uenighed. Kravet, jf. faktura af 3. maj 2024, som specificeret i e-mail af 2. maj 2024, tager for det første udgangspunkt i parterne oprindelige aftale, og dermed den oprindelige tilbudspris, og dernæst er afbestillingsgebyret nedsat fra 60% til 50%.

Herudover gøres det gældende, at en væsentlig del af tilbudsprisen bestemmes af de fast omkostninger, så der er ikke den antydede direkte sammenhæng mellem antal kuverter og tilbudsprisen.

### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Det fremgår af sagen, at klager aflyste arrangementet den 10. april 2024, hvilket var 3 uger og 3 dage forud for arrangementet. Det af klager anførte, om indklagedes reaktionstid på klagers e-mail af 25. marts 2024 kan ikke føre til, at aflysningen skal regnes fra et tidligere tidspunkt.

Nævnet finder, at indklagedes afbestillingsvilkår efter en naturlig sproglig forståelse skal forstås på den måde, at der ved afbestilling mellem 2 og 4 uger forud for arrangementsdato, beregnes et afbestillingsgebyr på 60% af arrangementsprisen.

Da indklagede kulant har nedsat beregningen til 50 % af arrangementsprisen, hvilket er i overensstemmelse med branchekutyme, har nævnet herefter ikke anledning til at tage stilling til de oprindeligt aftalte 60 %.

Da indklagede endvidere har nedsat den kuvertpris, der tages udgangspunkt i ved opgørelse af afbestillingsgebyret, til den oprindeligt, accepterede kuvertpris, og endvidere til det for klager mest fordelagtige antal deltagere, har nævnet heller ikke anledning til at foretage sig noget i den anledning.

Nævnet har herefter lagt til grund, at indklagedes krav kan opgøres i overensstemmelse med principperne anført i indklagedes af e-mail af 2. maj 2024, hvorefter indklagede opgør sit krav som et afbestillingsgebyr på 50% af den oprindeligt, accepterede kuvertpris baseret på det reducerede antal deltagere.

Ved faktura 2034351 af 3. maj 2024 har indklagede, på baggrund af den oprindelige tilbudspris, opgjort sit krav til 13.778 kr. eksklusive moms. Nævnet finder ikke, at der skal tillægges moms til dette beløb, idet den oprindelige kuvertpris, som ligger til grund for det opgjorte krav, allerede var momsbelagt.

I indklagedes krav skal der endvidere ske fradrag for det allerede indbetalte depositum på 8.500 kr., hvorefter indklagede kan opgøre sit krav til samlet 5.278 kr. inklusive moms.

**Afgørelse af 28. august 2024**