

Ankenævnets Journals nr.: 2024-0590 - Tilbagebetaling af reservationsgebyr og afbestillingsgebyr

Sagsfremstilling:

Den 27. juni 2022 kontaktede klager indklagede med henblik på at aftale leje af lokaler og afholdelse af kobberbryllupsfest for 50 personer hos indklagede den 18. marts 2023. Indklagede driver et slotshotel.

Efter at have rykket herfor fik klager den 23. august 2022 sendt en reservationsbekræftelse, som var dateret den 27. juni 2022. Heraf fremgik det, at der var aftalt en eftermiddagsreception samt en fest om aftenen for 50 personer til en pris på 1.275 kr. pr. pers., i alt kr. 63.750. På reservationsbekræftelsen var der ikke anført et cvr.nr., blot var angivet navn og adresse på det pågældende slotshotel.

Det fremgår af bekræftelsen, at der ved aftalens indgåelse opkræves et reservationsgebyr på kr. 12.750 kr., svarende til 20 pct. af den samlede aftalte pris.

Herudover fremgår det af reservationsbekræftelsen, at reduktion og aflysning skal ske skriftligt og kan føre til gebyr efter [Handelsbetingelser](#) [klikbart link].

Af Indklagede 1's handelsbetingelser fremgår om afbestilling følgende:

"Afbestilling Ændring af reservation skal ske skriftligt. Ved aflysning indtil 72 timer forud betales 20 % gebyr, herefter og ved No Show betales fuld pris. Dog gælder for grupper over 5 personer og ophold d. 24., 25. og 31. december, at ved afbud mellem 60 og 3 dage forud betales 50 % gebyr."

Den 25. august 2022 modtog klager en faktura med nr. 99623 med opkrævning af "Depositum" på kr. 12.750, som klager herefter betalte. Denne faktura var sendt fra Selskab 1.

Da klager i pressen erfarede, at ejerkredsen bag indklagede angiveligt var involveret i momssvindler valgte klager den 24. september 2022 at aflyse arrangementet hos indklagede.

Den 24. september 2022 modtog klager fra Selskab 1 en afregning/faktura (nr. 99832) på arrangementet. I henhold til denne fremgår et allerede opkrævet "reservationsgebyr" på 12.750 kr. og heri ses modregnet et "afbestilling gebyr" på 12.750 kr., således at fakturaen lyder på 0 kr. Også denne faktura var sendt fra Selskab 1.

Det bemærkes, at Selskab 1 efterfølgende er erklæret konkurs og på tidspunktet for behandlingen af nærværende ankenævns sag er under konkursbehandling.

Den 1. juni 2023 modtog klager en opkrævning/faktura på 12.750 kr. Denne lød på "Afbestilling gebyr vedr. 18. marts 23". Denne faktura med nr. 332 var imidlertid sendt fra et andet selskab og cvr.nr. end det cvr.nr. som aftalen var indgået med og som der tidligere var indbetalt "depositum" til. I det følgende benævnes dette selskab "Selskab 2".

Den 16. juni 2023 gjorde klager telefonisk indsigelse mod denne faktura og ifølge sagens oplysninger gjorde klager også skriftlig indsigelse (denne indsigelse ses ikke vedlagt til nævnet).

Indklagede rykkede herefter den 13. august 2023 for beløbet 12.750 kr. med pålæg af renter på 245,90 kr. og rykkergebyr på 100 kr. Denne rykker/faktura med nr. 93 var sendt fra samme cvr.nr. som ovennævnte faktura med nr. 332, dvs. fra Selskab 2

Den 14. august 2023 skrev klager til indklagede, at klager ikke kunne anerkende det fremsendte krav. Klager henviste her til, at klager havde indbetalt 12.750 kr. – lydende på "depositum" - i henhold til faktura 99623 til cvr.nr. 367137xx, Selskab 1. Klager henviste videre til omtalte faktura med nr. 99832, også fra cvr.nr. 367137xx, Selskab 1, som udlignede et "reservationsgebyr" med et "afbestillingsgebyr". Klager henviste til, at klager på dette tidspunkt overfor indklagede havde gjort opmærksom på, at der forelå en uklarhed i forhold til begreberne depositum og reservationsgebyr samt, at klager forventede fuld refundering af det indbetalte beløb på 12.750 kr.

Indklagede rykkede igen den 14. september 2023 for beløbet, denne faktura havde nr. 176 og var sendt fra samme cvr.nr. som fakturanr. 332 og nr. 93, dvs. fra Selskab 2 som nævnt ovenfor.

Det fremgår af en kort erklæring vedlagt til Ankenævnet af indklagede, at ovennævnte fordring/faktura med nr. 322 på kr. 12.750 samt påløbne renter den 1.11.2023 er overdraget fra Selskab 2 til en person i ejerkredsen i det flg. benævnt "Person A".

Det er herefter uklart, hvad der sker, men den 30. april 2024 indgiver "Person A" stævning mod klager med påstand om betaling af 12.750 kr. med påløbne procesrenter samt rykkergebyrer på 200 kr. Beløbet vedrører afbestillingsgebyr for det aflyste arrangement den 18. marts 2023.

Klager indgiver den 29. maj 2024 v. advokat svarskrift i sagen. Det er i svarskriftet bl.a. anført, at det af klager indbetalte beløb var indbetalt som "depositum". Der er henvist til, at klager er forbruger, og at det er indklagede, der som erhvervsdrivende og koncipist er ansvarlig for at der er klarhed over begreberne, her "depositum" ctr. "reservationsgebyr".

Det er videre anført, at der påhviler indklagede – som erhvervsdrivende - et særligt ansvar for at fremhæve vilkår, der afviger fra, hvad der er normalt i branchen. Her tænkes der på det af indklagede anførte om, at der udover det allerede indbetalte reservationsgebyr/depositum tillige skal betales et afbestillingsgebyr på 12.750 kr.

Klagers advokat har i den forbindelse henvist til HORESTA's branche-kutyme, som hvad der er normalt i branchen. Klagers advokat finder således ikke, at der med henvisningen til "Handelsbetingelser" [klikbart link] i bekræftelsen er sket den fornødne specifikation af, at der oven i det betalte reservationsgebyr/depositum tillige skulle betales et afbestillingsgebyr.

I svarskriftet er videre gjort gældende, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum på 12.750 kr. Klager har til støtte herfor anført, at klager afbestilte næsten 6 måneder før arrangementet. Klager har i den forbindelse henvist til afbestillingsreglerne i HORESTA branchekutyme, og anført, at indklagedes særlige afbestillingsregler, som er videregående end kutymens afbestillingsregler, af indklagede – for at finde anvendelse - burde have været særligt tydeliggjort overfor klager, som er forbruger, hvilket ikke skete.

Klagers advokat har til støtte for ovennævnte synspunkter henvist til Købelovens præceptive forbrugerafsnit og har derudover anført 2 citater fra "købeloven med kommentarer", hvoraf det fremgår, at i forbrugerforhold bør særlige byrdefulde forhold særligt fremhæves.

Der henvises i øvrigt til de af klagers advokat anførte bemærkninger og argumenter i svarskriftet af den 29. maj 2024, som er vedlagt som bilag.

Ved retsbogsudskift af den 19. juni 2024 besluttede Retten i Glostrup på klagers anmodning herom at oversende sagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers krav:

Klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum og indklagede skal anerkende, at klager ikke er pligtigt at betale det opkrævede afbestillingsgebyr på 12.750 kr.

Klagers bemærkninger:

Som anført under sagsfremstillingen er det klagers opfattelse, at klager må anses for at have indbetalt et "depositum" og ikke et "reservationsgebyr", og at klager har krav på at få dette depositum tilbagebetalt. Der henvises til gengivelsen af indklagedes synspunkter ovenfor under sagsfremstillingen samt i det af klagers advokat til retten i Glostrup fremsendte svarskrift.

Parterne har i skriftudvekslingen en særdeles lang korrespondance/drøftelse om, hvorvidt klager har handlet med selskab 1 eller selskab 2, jf. sagsfremstillingen ovenfor, hvor det oprindelige depositum/reservationsgebyr blev indbetalt til Selskab 1, mens opkrævningen af afbestillingsgebyret er opkrævet fra Selskab 2, Kravet er efterfølgende overdraget til Person A.

Der henvises til for en nærmere uddybning af denne drøftelse til parternes skriftlige indlæg til Ankenævnet

Sammenfattende er det klagers advokats synspunkt, at klager har handlet med/indgået aftale med Selskab 2, som bærer samme navn, som det slotshotel, hvor arrangementet skulle afholdes og at kravet om tilbagebetaling af det indbetalte depositum kan rettes mod dette selskab.

Klagers advokat har anført (dennes indlæg af den 22. august 2024 til Ankenævnet), at Selskab 1 og Selskab 2 har en sådan forbindelse, at det må antages at være et internt problem for disse selskaber, at beløb indgår hos et selskab, selvom det opkræves af et andet selskab.

Klagers advokat påpeger i den forbindelse, at Selskab 1 er stiftet af Selskab 2. De legale ejere af de to selskaber er et 3. selskab, et F.M.B.A., hvor Person A og dennes hustru enten sidder eller har siddet i ejerkredsen. Person A er desuden direktør i Selskab 1.

Klagers advokat har yderligere anført, at indklagedes forskellige forklaringer omkring de implicerede selskaber, og hvem som klager har indgået aftale med, tyder på, at indklagede forsøger at løbe fra sit ansvar.

Klagers advokat har yderligere til støtte for sit synspunkt om, at klager har handlet med Selskab 2 anført, at i mailkorrespondancen med klager er der løbende sendt mails fra en mailadresse, som bærer navnet på det slotshotel, hvor arrangementet skulle afholdes.

Indklagedes krav:

Indklagede gør krav på at klager skal indbetale det af indklagede opkrævede afbestillingsgebyr på 12.750 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at parterne indgik aftale den 27. juni 2022, hvor det tydeligt var oplyst, at aflysning ville føre til gebyr med henvisning til gebyrets størrelse alt efter, hvornår der blev aflyst.

Indklagede har i sit indlæg af den 11. juli 2024 til Ankenævnet oplyst, at indklagede er cvr.nr. 127711xx, som er omtalte Person A ovenfor i sagsfremstillingen.

Det blev ifølge indklagede aftalt, at der skulle betales "reservationsgebyr", Dette gives tilbage ved gennemførelse af aftalen, men kan ikke kræves tilbage ved aflysning. Det gør ingen forskel, om klager i første omgang betalte et depositum. Depositum kan under alle omstændigheder anvendes til modregning i skyldige beløb.

Der blev aftalt reservationsgebyr 12.750 kr. Ved aflysning er beløbet til dækning af hotellets arbejde med at reservere.

Afbestillingsgebyret er aftalt til 20 % af ordren 50 personer a 1.275 kr. eller 12.750 kr. beløbet er til dækning af hotellets tabte omsætning på 63.750 kr. Det har ikke været muligt at genudleje, hvilket måtte forventes, da kobberbryllupper ofte bestilles længe forud.

Indklagede har anført, at indklagede på ingen måde sætter lighedstegn mellem depositum og reservationsgebyr. Indklagede gør gældende, at betaling af depositum kan anvendes til modregning af alle forpligtelser, som klager måtte have til betaling af hotellet.

Hotellet har udstedt faktura for afbestillingsgebyret, der ikke er betalt. Den blev udstedt efter at festen skulle være afholdt, hvor det ikke var muligt at placere en anden ordre. Den udsendte faktura med nr. 99832 [hvori der udlignes til 0 kr.] er ingen betaling og blot en bekræftelse af afbestillingen, og at reservationsgebyret er tabt, hvilket efter indklagedes opfattelser blev accepteret af klager.

Parterne har i skriftudvekslingen en særdeles lang korrespondance/drøftelse om, hvorvidt klager har handlet med selskab 1 eller selskab 2, jf. sagsfremstillingen ovenfor, hvor det oprindelige depositum/reservationsgebyr blev indbetalt til Selskab 1, mens opkrævningen af afbestillingsgebyret er opkrævet fra Selskab 2, Kravet er efterfølgende overdraget til Person A.

I sit indlæg af den 8. august 2024 til Ankenævnet skriver indklagede, at:

"Klager har ikke indgået aftale med 2 forskellige selskaber. Der er enighed om, at klager har indgået aftale med Selskab 2".

Samtidigt opfordrer indklagede dog klager til at anmelde kravet på det indbetalte depositum/reservationsgebyr i konkursboet hos Selskab 1.

I sit indlæg af den 26. august 2024 til Ankenævnet skriver indklagede et klagers depositum/reservationsgebyr er indbetalt til Selskab 1 og at Selskab 2 ikke er forpligtet til at tilbagebetale beløbet til klager. Indklagede gør endvidere gældende, at indklagede (Person A) ikke har noget med Selskab 1 at gøre.

I sit indlæg af den 11. september 2024 til Ankenævnet har indklagede anført, at indklagede ikke – som anført af klager – udgiver sig for at være andre, men er Person A, der er registreret med cvr.nr. 127711xx.

Indklagede anfører afslutningsvis i ovennævnte indlæg, at klager i henhold til den indgåede aftale har forpligtet sig til at betale både et reservationsgebyr samt et afbestillingsgebyr, og at klager fortsat er pligtigt at indbetale sidstnævnte. Indklagede anfører endeligt, at denne fordring er overdraget fra Selskab 2 til Person A.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Ankenævnet finder på baggrund af de i sagen foreliggende oplysninger, at rette indklagede i denne sag må anses for at være Sophiendal ApS, cvr.nr. 79178012.

Vedr. betaling af reservationsgebyr/depositum

Ankenævnet bemærker, at indklagede i forbindelse med klagers indbetaling af 12.750 kr. ved aftalens indgåelse om dette beløb har anvendt både begrebet ”reservationsgebyr” og begrebet ”depositum”. I forbindelse med den opkrævning, som klager modtog på beløbet, fremgik det af fakturaen, at der var tale om et ”depositum”. Ankenævnet lægger på den baggrund til grund, at det indbetalte beløb udgør et depositum.

I henhold til branchens kutyme så tilbagebetales et depositum, hvis der afbestilles indenfor de aftalte frister.

I den foreliggende sag afbestilte klager den 24. september 2022 arrangementet, som var booket til den 18. marts 2023. Afbestillingen skete således – på nær ganske få dage – 6 måneder før den bestilte arrangementsdato.

Ankenævnet finder henset til branchens kutyme, hvorefter der kan afbestilles vederlagsfrit indtil 4 uger før, at det ikke er rimeligt at fastholde indklagedes depositum på 12.750 kr. ved en afbestilling, der er sket næsten 6 måneder før den bestilte arrangementsdato.

Klager har derfor krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum.

Vedr. afbestillingsgebyret

Som anført så afbestilte klager arrangementet knap 6 måneder forud for planlagt afholdelse.

Af indklagedes betingelser fremgår, at der ved afbestilling indtil 72 timer før det bestilte arrangement skal betales et afbestillingsgebyr på 20 pct. af den aftalte pris, svarende til – i denne sag – 12.750 kr.

Uanset, at Ankenævnet lægger til grund, at indklagedes handelsbetingelser er vedtaget af parterne, finder nævnet, at vilkåret i det foreliggende tilfælde er urimeligt byrdefuldt for klager, og ikke modsvares af et tilsvarende legitimt hensyn til indklagede. Nævnet har herved også henset til indklagedes muligheder for at kunne foretage loyal tabsbegrænsning.

På denne baggrund tilsidesætter Nævnet delvis vilkåret, således at indklagede under hensyn til arrangementets karakter, antallet af gæster og tidspunktet for afbestillingen kan oppebære et afbestillingsgebyr, der passende kan fastsættes til 10.000 kr.

Indklagede har under sagen – som ovenfor anført – tilbageholdt et depositum indbetalt af klager på 12.750 kr., som Nævnet finder, at klager har krav på at få tilbagebetalt.

Det fastsatte afbestillingsgebyr på 10.000 kr. kan modregnes heri, således at indklagede til klager skal tilbagebetale 2.750 kr.

Afgørelse af 28. oktober 2024