Ankenævnets Journal nr.: 2025-0047 - Afbestilling

Sagsfremstilling:
Klager rettede i starten af oktober 2024 henvendelse til indklagede, med henblik på at booke et arrangement hos indklagede.

Klager havde tidligere afholdt et lignende arrangement hos indklagede i 2021, som var forløbet tilfredsstillende. Klager var derfor bekendt med indklagedes faciliteter og generelle prisniveau.

Indklagede fremsendte derpå, den 8. oktober 2024 og til klagers inspiration, indklagedes selskabsmenu. Det fremgik af menuen, at den var gældende for perioden april-juni 2024. De priser, der fremgik af menuen, var lidt højere end hvad klager havde betalt i 2021, men ikke mere end hvad klager havde forventet. Klager estimerede på den baggrund med en samlet pris på ca. 1.000 kr. pr. deltager og i alt ca. 50.000 kr.

Ifølge indklagede rettede de den 22. oktober 2024 henvendelse til klager, og opfordrede til et møde for drøftelse af de nærmere detaljer, hvorefter indklagede ville kunne udarbejde et egentligt tilbud for arrangementet.

Klager responderede ikke på denne henvendelse.

I december 2024 foretog klager endelig booking til 31. maj 2025, og indbetalte i den forbindelse et reservationsgebyr på 7.000 kr. den 12. december 2024. Klager modtog ved den lejlighed en reservationsbekræftelse vedlagt indklagedes afbestillingsbetingelser.

Parterne havde herefter et møde den 11. januar 2025 hos indklagede, med henblik på at aftale de nærmere detaljer om arrangementet. I forlængelse af mødet den 11. januar 2025 modtog klager en bekræftelse af arrangementet, med det indhold parterne havde aftale. Det fremgik af bekræftelsen, at prisen ville være 74.500 kr.

Da prisen var en del højere end de ca. 50.000 kr., som klager havde forventet, vendte klager samme dag retur til indklagede, og forespurgte til betingelserne ved afbestilling, herunder muligheden for refusion af det indbetalte reservationsgebyr.

Parterne havde herefter en kortere dialog om forskellige tilpasningsmuligheder, som kunne bringe prisen ned, hvilket dog ikke førte til en acceptabel løsning, hvorefter arrangementet blev annulleret. Indklagede bekræftede ved samme lejlighed, at reservationsgebyret ikke kunne refunderes.

Klagers krav:
Tilbagebetaling af det indbetalte reservationsgebyr.

Klagers bemærkninger:
Klager gør til støtte for sit krav gældende, at reservationsgebyret er indbetalt under bristede forudsætninger, og derfor finder den sædvanlige praksis om tilbagebetaling af reservationsgebyrer ikke anvendelse i dette tilfælde.

Til støtte herfor gør klager gældende, at indklagede forud havde fremsendt, hvad indklagede måtte indse, at klager ville opfatte som en prisindikation, i form af den fremsendte selskabsmenu for 2024,

som indklagede naturligt ville disponere efter. Klager gør i den forbindelse særligt gældende, at selskabsmenuen blev fremsendt på klagers opfordring om prisindikation, og at klager derfor også kunne have en berettiget forventning om, at det fremsendte ville være en retvisende prisindikation.

Indklagedes krav:
Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:
Indklagede gør til støtte for sin påstand i første række gældende, at det følger af dette nævns faste praksis, at reservationsgebyrer i tilfælde af annullering ikke skal refunderes.

Indklagede bestrider, at denne faste praksis skal tilsidesættes i denne sag. Indklagede gør i den forbindelse gældende, at den fremsendte selskabsmenu ikke kunne anses som et tilbud eller prisindikation, hvilket klager måtte kunne indse, ligesom klager måtte have indset, at der også ville være andre omkostninger til eksempelvis lokaleleje, drikkevarer, oppyntning, dekorationer med videre, som jo ikke fremgik af selskabsmenuen.

Indklagede bestrider ligeledes at være forpligtet af klagers antagelser på baggrund af et tidligere, og i øvrigt væsensforskelligt arrangement i 2021.

Nævnets bemærkninger:
Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Det følger af nævnets faste praksis, at et reservationsgebyr, modsat et depositum, ikke tilbagebetales ved kundens afbestilling.

Nævnet finder ikke, at reservationsgebyret er indbetalt under bristede forudsætninger, idet nævnet herved har lagt vægt på, at den af indklagede fremsendte selskabsmenu, der alene indeholdt priser for mad, ikke kan anses som et egentligt forpligtende tilbud for afvikling af et egentligt selskab.

Afgørelse af 3. april 2025