

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0680 – Lokaleleje vedrørende booking

Sagsfremstilling:

I slutningen af 2024 rettede klager henvendelse til indklagede, som driver selskabslokaler med servering, om afholdelse af et privat selskab (50-års fødselsdag) i indklagedes lokaler den 19. september 2025.

Den 14. januar 2025 sendte indklagede en bekræftelse på en reservation til klager. Denne havde følgende ordlyd:

"Tak for din reservation til privat selskab den 19. september 2025 fra kl. 18.00 til 24.00 på [indklagedes navn] med 30-35 gæster. Maksimum gæsteantal er 42 til siddende spisning.

For at sikre en smidig planlægning beder vi dig venligst vende tilbage senest 1 måned før arrangementet med følgende:

- Forventet antal gæster
- Valg af menu og evt. allergener.
- Valg af drikkepakke
- Eventuel bordplan og andre specifikke ønsker til din fødselsdag

Bemærk venligst, at vores gourmetmenu skifter efter sæson og vil være klar i slutningen af juli. Lokaleleje, borddækning og servering er inkluderet i arrangementet.

Vi glæder os til at byde jer alle velkommen og være med til at skabe en uforglemmelig dag!"

Sammen med denne bekræftelse blev fremsendt en faktura lydende på "Bookingbekræftelse" á 5.500 kr. inkl. moms. En nærmere angivelse af, hvad beløbet dækkede fremgik ikke, men følgende fremgik dog af fakturaen:

"Datoen for arrangementet er endeligt bekræftet ved indbetaling af et bookingbeløb på 5.500 DKK. Dette beløb modregnes på den endelige faktura. Hvis betalingen ikke modtages inden for 7 dage efter reservationen, forbeholder vi os retten til at annullere booking af arrangementet."

Derudover var der vedhæftet menuforslag og Indklagedes generelle vilkår og handelsbetingelser.

Den 27. januar 2025 indbetalte klager beløbet på de 5.500 kr., og indklagede svarede tilbage og takkede og skrev videre, at parterne skulle tage en snak igen ca. én måned inden datoen (den 19. sept. 2025), hvor de sidste detaljer kunne komme på plads.

Herefter var der på et ikke nærmere angivet tidspunkt i slutningen af august eller starten af september 2025 et møde mellem parterne, hvor de drøftede de nærmere detaljer omkring drikkevarer og menu mv.

Den 2. sept. 2025 sendte indklagede først et "overslag" til indklagede og derefter så vidt ses samme dag en bookingbekræftelse til klager. I overslaget er der anført en række priser på mad og der er også oplyst en pris form "lokaleleje" på 4.400 kr. ekskl. Moms, dvs. 5.500 kr. inkl. moms

Den efterfølgende fremsendte bookingbekræftelse havde følgende ordlyd:

"Tak for det gode møde. Vi glæder os til at danne ramme om din 50-års fødselsdag den fredag den 19. september 2025 kl. 18.00–24.00 på [navn på indklagede].

For at vi begge har fuldt overblik, samler jeg aftalen her:

Menu

3-retters menu: 445 kr. pr. person

Antal gæster: 27 (evt. op til 35 efter aftale)

Vin

I medbringer selv vin

Prop pris: 130 kr. pr. flaske (afregnes efter antal)

Øvrige drikkevarer

Øl, sodavand og drinks købes hos os til husets priser
(vejledende: øl fra 35-, sodavand 25 kr., cocktail 75 - 85 kr. Gin & Tonic 65 kr.

Kaffe/te kan tilkøbes

Lokaleleje

5.500 kr. inkl. lokale, opdækning, personale og rengøring

Som baggrund er vores standardpris 796 kr. pr. kuvert inkl. drikkevarer ved 6-timers arrangementer.

Da I ønsker at medbringe vin og fravælge drikkepakken, har vi i stedet indregnet en lokaleleje. På den måde hænger økonomien sammen, og kvaliteten af mad, service og rammer er den samme.

Jeg har sendt en samlet overslag, så du har det hele på skrift sammen med forslag på hapser til velkomst.

Betaling

Depositum: modtaget

Restbeløb: betales senest 14 dage før arrangementet

Prop pris og barafregning: afregnes på dagen/efter arrangementet

Hvis du ønsker justeringer i antal gæster eller særlige hensyn (allergier mv.), så sig gerne til senest 14 dage før, så vi kan planlægge det hele roligt og præcist.

I den forbindelse bedes du også sende en navneliste til bordkort."

Klager svarede herefter den 2. september 2025 (i uddrag) følgende:

".....Jeg bekræfter Ordrebekræftelsen af 2. september 2025 med få præciseringer og undtagelser listet herunder Depositum: Jeg har indbetalt 5.500,- hvorfor der er 1.100 kr. til overs efter betaling af lokaleleje."

Den 3. september 2025 sendte indklagede en faktura med nr. 267 til klager. Denne faktura lød på 14.742 kr. inkl. moms og var en betaling for den bestilte mad samt betaling af 4.400 kr. Ekskl. moms for lokaleleje Så vidt ses betalte klager denne.

Efter afholdelse af arrangementet den 19. september 2025 modtog klager en faktura med nummer 279, som løb på 11.481,50 kr. inkl. moms. Denne faktura vedrørte betaling af drikkevarer.

Den 20., september 2025 skrev klager på ny til indklagede:

"Tak for faktura.

I vores dialog har hverken vand til bordet eller the og kaffe været prissat, og begge dele har været betragtet som en del af prisen.

Vil du opdatere faktura, så det ikke fremgår?"

Senere samme dag sendte klager endnu en mail til indklagede med ordlyden:

"Jeg har gennemgået materialet samt de fakturaer, som du har fremsendt herunder dokumenterne Vilkår og Menu.

Der er desværre sket en fejl i den første faktura på maden [fakt. nr. 267], da du har opkrævet lokaleleje, hvilket ikke fremgår som dokumentation nogen steder. Jeg kan ikke finde, at det har ikkeværet en del af vores dialog eller korrespondance, og det fremgår ingen steder i materialet.

Jeg har fået pris på mad, drinks og selvfølgelig prop-pris fordi vi selv medbringer vin. Når jeg kigger i Menu-dokumentet, ser det også ud til, at I normalt sammensætter mad +forskellige pakker med drikke og ingen lokaleleje.

Det er beklageligt, at der er sket en fejl, og jeg er glad for at have opdaget det nu, så det heldigvis kan nå at blive rettet uden store problemer"

Indklagede svarede den 22. september 2025 følgende tilbage:

"Jeg vil gerne understrege, at fakturaen er udarbejdet i fuld overensstemmelse med den ordrebekræftelse, du bekræftede den 2. september.

Lokale og personale er indregnet som en fast pris, da du ønskede at fravælge drikkepakken og medbringe egen vin.

Kaffe/te blev tilvalgt af dig i samme mail og er derfor medtaget i slutopgørelsen. Isvand blev serveret uden beregning, mens danskvand med brus blev afregnet som øvrige drikkevarer til husets priser, hvilket du selv bad om ved ankomsten til festen.

Jeg håber, at dette giver dig klarhed, og at du og dine gæster ser tilbage på en god aften hos os.”

Samme dag svarede klager i et længere svar tilbage og fastholdt, at klager ikke var blevet oplyst om, at der skulle betales lokaleleje. Klager henviste videre til, at dette burde have fremgået af den oprindelige – første – bekræftelse, og at det burde fremgå af indklagedes aftalevilkår, at lokaleleje skulle betales oveni. Klager henviste i den forbindelse til, at aftaler er bindende, jf. aftaleloven, at en erhvervsdrivende er forpligtet til at oplyse en forbruger klart om alle priser, herunder den samlede pris inkl. alle gebyrer samt en aftale kun kan ændres med forbrugerens accept.

Klager meddelte den efterfølgende dag, at klager ville indbetale den resterende udgift [11.481,50 kr.] fratrukket den ifølge klager ikke varslede lokaleleje på 4.400 kr. [5.500 kr. inkl. moms].

Indklagede fremsendte herefter rykker til klager på beløbet. Senest ”Rykker 2”, som var på 5.727,06 kr. inkl. rykkergebyr og renter.

Klager indgav herefter klage Til Ankenævnet.

Det bemærkes, at indklagede har indbragt inkassosagen mod klager for Københavns Byret, hvor sagen er afvist, idet klager forinden havde indgivet klage til Ankenævnet.

Klagers krav

Klager finder ikke, at klager skal betale det opkrævede beløb for lokaleleje på 5.500 kr. inkl. moms. Klager ønsker derudover, at få vurderet, om det er rimeligt, at indklagede har faktureret vand med bobler som sodavand, selvom vandet blev serveret i karaffer.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen. Derudover har klager anført følgende.

Klager finder, at vilkåret om betaling for lokaleleje blev forsøgt indført ensidigt og uden klagers accept kort før arrangementets afholdelse.

Klager har anført, at klager den 14. januar 2025 modtog en skriftlig bekræftelse fra indklagede, hvor det udtrykkeligt fremgik, at *”lokaleleje, borddækning og servering er inkluderet i arrangementet”*.

Ifølge vilkår og handelsbetingelser (pkt. 9) bekræftes arrangementet ved indbetaling af et bookingbeløb på 5.500 kr., som skal modregnes på den endelige faktura,

Det blev oplyst mundtligt, at klager kunne medbringe vin mod betaling af proppenge på 130,- kroner flasken inkl. vinglas, opvask og håndtering af tomme glasflasker. Dette fremgår også på faktura af 3. september 2025.

Først 17 dage før arrangementet – den 2. september 2025 – modtog klager en ordrebekræftelse, hvor der for første gang fremgår en særskilt post for *”Lokaleleje inkl. personale”* på 5.500 kr.

Denne ændring blev varslet så sent, at det ikke var muligt at finde et alternativt sted, og mange gæster havde allerede booket overnatning. Ændringen blev derfor reelt påtvunget klager og ikke aftalt mellem parterne.

Klager har straks gjort indsigelse mod denne ændring, både skriftligt og mundtligt, og har gentagne gange bedt om dokumentation for, at lokaleleje er en del af vilkårene – ifølge klager uden at have modtaget dette.

Klager har ifølge klager aldrig aktivt accepteret, at lokaleleje skulle opkræves som særskilt post. At Klager i en mail bekræfter modtagelse af ordrebekræftelsen, kan ikke sidestilles med accept af nye vilkår, som ikke var en del af den oprindelige aftale.

Indklagede har henvist til, at indklagede i sin mail af 2. september 2025 nævner lokalelejen og at klager dermed skulle have accepteret denne. Det er imidlertid efter klagers opfattelse afgørende at skelne mellem en konstaterende bemærkning og en egentlig accept af et nyt vilkår.

Klager har i korrespondancen gjort opmærksom på, at klager – selv uden at betale lokaleleje – allerede betaler mere pr. kuvert end det niveau, som indklagede har oplyst som målsætning. Klager har henvist til mails den 22. og 23. september 2025:

Samlet betaling uden lokaleleje: 26.231 DKK = 846,16 DKK per gæst
Med lokaleleje: 31.731 DKK = 1.023,58 DKK per gæst

Indklagede har argumenteret for, at lokaleleje indføres for at opnå en kuvertpris på 796 DKK, hvilket klager allerede når op på at betale uden lokaleleje.

Dette viser efter klagers opfattelse, at opkrævningen af lokaleleje ikke er rimelig eller nødvendig for at dække en reel omkostning.

Klager har også gjort indsigelse mod at blive opkrævet for danskvand som sodavand, da det blev serveret i kander og ikke som flasker, og ønsker afklaring på dette.

Klager har som juridiske argumenter henvist til følgende.

Aftaleloven (§1): En aftale er bindende, når et tilbud er accepteret – uanset om det er mundtligt eller skriftligt. Den oprindelige booking og bekræftelse, hvor lokaleleje ikke var nævnt, udgør den bindende aftale. En efterfølgende ensidig ændring, hvor lokaleleje tilføjes uden min accept, er ikke gyldig.

Forbrugeraftaleloven og Markedsføringsloven (§8 og §6): Alle væsentlige vilkår, herunder pris og gebyrer, skal oplyses klart og tydeligt, inden aftalen indgås. Lokaleleje blev først oplyst meget sent og ikke i forbindelse med den oprindelige aftale. Det er i strid med oplysningspligten at indføre nye gebyrer uden forudgående og tydelig information.

Ændringer i aftalevilkår: Ændringer i aftalevilkår kan kun ske, hvis det fremgår klart af de oprindelige vilkår, og ændringen varsles individuelt og i rimelig tid. En virksomhed kan ikke ensidigt indføre nye gebyrer uden forbrugerens aktive accept (jf. almindelige aftaleretlige principper og god markedsføringsetik). Ændringen blev varslet 17 dage før arrangementet, hvilket ikke er rimelig tid, især når gæster allerede har booket overnatning. Klager har ikke aktivt accepteret lokaleleje som en del af aftalen.

Bevisbyrde: Det er den erhvervsdrivende, der har bevisbyrden for, at et vilkår (fx lokaleleje) er aftalt med forbruger (jf. forbrugeraftaleloven og praksis fra Forbrugerklagenævnet). Klager har

gentagne gange bedt om dokumentation for, at lokaleleje er en del af vilkårene, uden at have modtaget dette.

God skik og rimelighed (Aftalelovens § 36): Urimelige eller usædvanlige vilkår kan tilsidesættes, hvis de ikke er gjort til genstand for særskilt forhandling eller opmærksomhed. Lokaleleje er et væsentligt vilkår, som burde have været tydeligt oplyst og særskilt aftalt.

Sammenfattende finder klager således ikke, at indklagede på forhånd og på tilstrækkelig klar vis havde orienteret klager om, at der udover betaling for mad og drikkevarer også ville tilkomme betaling af lokaleleje.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager er pligtig også at betale det opkrævede beløb på 5.500 kr., for lokaleleje.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bestrider klagen i sin helhed. Sagen vedrører efter indklagedes opfattelse klagers efterfølgende indsigelse mod opkrævning af lokaleleje inkl. personale i forbindelse med et arrangement afholdt hos indklagede den 19. september 2025.

De faktiske omstændigheder og den samlede dokumentation viser efter indklagedes opfattelse klart, at der først forelå et aftalegrundlag den 2. september 2025, hvor klager traf sine valg vedrørende menu og drikkevarer. På samme tidspunkt modtog klager et fuldstændigt og skriftligt tilbud samt en ordrebekræftelse, hvor lokalelejen inkl. personale fremgik tydeligt. Klager accepterede dette skriftligt og uden forbehold. Fakturaen er i fuld overensstemmelse med den indgåede aftale.

Den 14. januar 2025 modtog klager generelle oplysninger om virksomhedens koncept, men klager havde ikke truffet valg om menu, drikkevarer eller øvrige vilkår. Det indbetalte bookingbeløb på 5.500 kr. udgjorde alene en reservation af datoen og etablerede ikke en aftale om pris eller specifikke vilkår.

Efter aftaleretten kræver en bindende aftale et tilbud og en accept. Da der ikke forelå et pristilbud før den 2. september 2025, kunne der ikke indgås en aftale tidligere. Klager fremsendte først på denne dato sine valg vedrørende menu og oplyste samtidig, at hun ønskede at medbringe egen vin. Dette gjorde det muligt at udarbejde et samlet tilbud, som herefter blev fremsendt.

Den 1. september 2025 afholdt parterne et planlægningsmøde, som klager selv bekræftede i sin mail af 2. september ("Tak for godt møde i mandags"). På mødet oplyste klager, at hun ønskede at medbringe egen vin.

I den generelle orienteringsmail af 14. januar 2025 fremgår, at lokale, borddækning og servering er inkluderet i arrangementet. Dette er en generel beskrivelse af virksomhedens standardløsning, hvor drikkepakker indgår, og hvor lokaleleje inkl. personale derfor er indeholdt i drikkepakkens pris.

Da klager den 2. september valgte at fravælge drikkepakken og i stedet medbringe egen vin, blev lokaleleje inkl. personale relevant. Drikkepakkerne dækker personale, lokale og rengøring, og ved fravalg skal disse ydelser således afregnes separat.

Et arrangement af denne karakter – 31 gæster over seks timer – kræver betydelig personaletid til opsætning, servering, afrydning og rengøring samt fuld drift af lokalet. Under normale omstændigheder dækkes disse omkostninger af drikkepakken, som klager valgte at fravælge ved at medbringe egen vin.

Når drikkepakken fravælges, opkræves lokaleleje inkl. personale derfor separat. Dette er ifølge indklagedes standardpraksis i branchen og blev oplyst og accepteret før aftalens indgåelse.

Lokalelejen inkl. personale blev oplyst samme dag og fremgik tydeligt af både Tilbud 374 (overslag) og Ordrebekræftelse 374. Klager accepterede begge dokumenter skriftligt og uden forbehold. Oplysningspligten er derfor fuldt ud overholdt.

Klagers e-mail af 2. september 2025 kl. 21.10 udgør en utvetydig accept. Klager skriver:

“Jeg har indbetalt 5.500 kr., hvorfor der er 1.100 kr. til overs efter betaling af lokaleleje.”

Dette viser efter indklagedes opfattelse, at klager kendte lokalelejen inkl. personale og aktivt indregnede den i sin egen beregning. Der blev ikke fremsat indsigelser. Klager accepterede dermed aftalens vilkår i henhold til aftalelovens regler.

Klagers indsigelser fremsættes først efter afvikling af arrangementet og efter modtagelsen af slutfakturaen. Klager har anført, at lokalelejen var en overraskelse. Dette er efter indklagedes opfattelse uforeneligt med klagers egen acceptmail samt med de dokumenter, klager skriftligt godkendte den 2. september 2025.

At klager tidligere havde inviteret gæster og booket hotelværelser udgør ikke et aftalegrundlag, da der ikke forelå nogen pris eller aftale på dette tidspunkt. Sådanne dispositioner kan ikke ændre virksomhedens mulighed for at fastsætte priser baseret på klagers egne valg.

Vedr. afregning af danskvand

Klager anmodede ved ankomst om danskvand med brus. Drikken blev serveret i 1-liters kander og afregnet til samme pris som 250 ml sodavand (25 kr.), hvilket er i overensstemmelse med prislisten og til kundens fordel. Isvand blev serveret uden beregning. Afregningen blev håndteret korrekt.

Vedr. restbetaling

Klager har ikke betalt det udestående beløb. Der er fremsendt rykker i overensstemmelse med renteloven. Dette understøtter efter indklagedes opfattelse, at tvisten udspringer af klagers modvilje mod at betale den aftalte lokaleleje – ikke af fejl i faktura eller oplysning.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Det fremgår af sagen, at klager den 2. september 2025 modtog en bekræftelse, hvoraf det klart fremgik, at der også skulle betales separat lokaleleje.

Klager bekræftede modtagelsen heraf uden indsigelser, og Ankenævnet finder, at klager herved var oplyst om og i øvrigt ved sin passive bekræftelse accepterede, at der skulle betales separat lokaleleje.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Afgørelse af 24. februar 2026