

Ankenævnets journal nr.: 2016-0669 - Afbestilling af selskabslokaler

Klager bookede i april 2015 indklagedes selskabslokaler til afholdelse af et bryllup den 12. september 2015. Klager indbetalte den 17. april 2015 i alt kr. 9.755,-, hvoraf kr. 4.000,-, udgjorde et depositum, og det resterende beløb forudbetalt leje.

Bookingen skete via indklagedes elektroniske bookingformular, hvor der bl.a. skal klikkes af i en box, hvorved det anerkendes, at man har læst og accepteret lejevilkårene.

Klager og indklagede havde herefter i august 2015 en dialog omkring afviklingen af brylluppet.

Den 18. – 20. august 2015 havde parterne en drøftelse om lejevilkårene, idet klager den 18. august 2015 skrev til indklagede, at indklagedes website var i stykker, og at klager derfor ikke kunne se lejevilkårene. Klager bad indklagede om at fremsende dem.

Indklagede svarede den 20. august 2015, at der, indklagede bekendt, ikke var problemer med at se indklagedes lejevilkårene, og at klager i øvrigt i forbindelse med den elektroniske booking havde klikket af i boxen om at have læst og accepteret indklagedes lejevilkårene.

Den 25. august 2016 meddelte klager indklagede, at klager valgte at afbryde samarbejdet, dvs. afbestilte lokalerne pga. dårlig service og kommunikation.

Klager anmodede om at få tilbagebetalt depositum og forudbetalt leje.

Indklagede svarede, at indklagede havde modtaget aflysningen, som ville blive behandlet i henhold til lejevilkårene.

Om fortrydelse/afbestilling fremgår det af indklagedes lejevilkårene, at:

”Såfremt der ønskes tilbagetræden fra aftalen efter udløbet af fortrydelsesretten, men mere end 45 dage før anvendelse af lokalet, tilbagebetales dog 50 % af lejevilkåren samt depositum. Øvrig lejevilkåren tilbagebetales ikke.

Ved tilbagetræden fra aftalen mindre end 45 dage før anvendelse af lokalet tilbagebetales lejen ikke.”

Indklagede tilbagebetalte herefter klager kr. 4.000,- svarende til den del af det indbetalte beløb, som udgjorde depositum.

Klager forsøgte herefter forgæves via en advokat, at få indklagede til at tilbagebetale det resterende beløb.

Klager oplyste, at klager, efter en præsentation af lokalerne, bookede lokalerne via indklagedes online booking. Klager oplyste, at der under bookingen var fejl på hjemmesiden, således at det ikke var muligt at se lejevilkårene, og at klager derfor forventede, at en lejekontrakt og lejevilkårene skulle underskrives senere.

Klager oplyste, at klager ca. 1½ måned før festen kontaktede en ansat hos indklagede, og med denne havde et møde om brylluppets planlægning.

På dette møde blev klager opmærksom på, at der var nogle ekstra gebyrer, og flere tidligere kunder havde, ifølge klager, fået store ekstra regninger. Derudover kunne klager konstatere, at en række priser og services på indklagedes hjemmeside efterfølgende var blevet ændret. Dette gjorde klager utryg.

Kommunikationen blev pludselig, ifølge klager, besværet, og det var svært at finde nogle løsninger, som indklagede ville gå med til.

Efter klagers opfattelse var der nu en masse regler, som klager ikke var blevet oplyst om mundtligt, eller som fremgik af lejevilkårene, hvilket betød, at klager ikke kunne få den fest, som klager ønskede hos indklagede, hvorfor klager valgte at afbestille.

Klager havde efter klagers opfattelse forsøgt at finde en mindelig løsning, hvilket indklagede, efter klagers opfattelse, ikke har været indstillet på.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af leje kr. 6.000,- samt kr. 1.250,- til dækning af udgift til advokat.

Indklagede fik ved brev af 9. august 2016 tilsendt en kopi af klagen med anmodning om at afgive bemærkninger. Den 11. oktober 2016 sendte Ankenævnet en rykker for svar til indklagede. Indklagede svarede den 15. oktober 2016 pr. e-mail, at indklagede ikke havde modtaget brevet af den 9. august 2016. Brevet blev sendt med e-mail den 28. oktober 2016 til indklagede med anmodning om at afgive bemærkninger indenfor 14 dage.

Den 3. november 2016 svarende indklagede, at indklagede havde opfattelsen af, at sagen var droppet pga. urigtige oplysninger. Yderligere anførte indklagede, at indklagede tidligere havde svaret på spørgsmål om sagen og gerne svarede på spørgsmål herom igen.

Indklagede henviste endelig i svaret til, at klager tidligere har haft en advokat/jurist på sagen, som stoppede sagen, hvilke ifølge indklagede formentlig skyldes, at der ikke var nogen sag.

Den 22. november 2016 skrev Ankenævnet til indklagede og påpegede, at ankenævnsager afgøres på et skriftligt grundlag, og Nævnet opfordrede derfor indklagede til at fremkomme med sine bemærkninger pr. e-mail indenfor 7 dage. Denne opfordring har indklagede ikke fulgt.

Det fremgår af den mailkorrespondance, som parterne havde i forbindelse med afbestillingen, at indklagede tilbagebetalte depositummet på kr. 4.000,- i henhold til lejevilkårene, og at indklagede i øvrigt henviste til, at klager ifølge lejevilkårene ikke havde krav på yderligere tilbagebetaling.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske yderligere tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at der mellem klager og indklagede blev indgået en bindende aftale om reservation af de pågældende selskabslokaler, og at klager på tidspunktet for reservationen accepterede afbestillingsbetingelserne, som efter Ankenævnets opfattelse fremstod klare og forståelige.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Henset hertil samt, at klager, efter Ankenævnets opfattelse, ikke havde anført så tungtvejende mangler ved den indgåede aftale, at klager vederlagsfrit kunne hæve aftalen, kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.

Ankenævnet kunne på denne baggrund ikke give klager medhold.

Afgørelse af 6. december 2016