

Ankenævnets journal nr. 2012-0777 – Klage vedr. afbestilling.

Klager bestilte i april 2012 et selskabsarrangement med overnatning til 13 personer hos indklagede til afholdelse den 9. juni 2012 kl. 12.00 til 10. juni 2012 kl. 10.00. Klager betalte kr. 15.274,- for opholdet og kr. 2.139,- for drikkevarer, i alt kr. 17.413,-. Beløbet på kr. 15.274,- blev indbetalt den 9. maj 2012. Regningen vedrørte følgende:

- 13 x weekendophold m. overnatning á kr. 1098,-	kr. 14.274,-
- + 2 pers. overnatning á kr. 800 + kr. 200,-	kr. 1.000,-
- Barregning:	<u>kr. 2.139,-</u>
- I alt:	kr. 17.413,-

Af ordrebekræftelsen fremgik det, at klager senest den 9. maj 2012 skulle betale hele beløbet for opholdet til indklagede, hvilket indklagede gjorde den pågældende dag.

Samtidig med underskrivelsen af ordrebekræftelsen aftalte parterne, at klager skulle kontakte indklagede den 26. maj 2012 for at oplyse det endelige antal gæster. Ved samme lejlighed bestilte klager natmad og kage/chokolade til kaffen.

Den 26. maj 2012 kontaktede klager indklagede og oplyste, at én af klagers gæster havde meldt fra, således at de kun blev 12 personer. Indklagede oplyste, at dette var i orden.

Den 2. juni 2012 meldte to af klagers gæster afbud fra arrangementet på grund af alvorlig sygdom. Klager kontaktede indklagede, der oplyste, at dette også var i orden.

Ved ankomsten til indklagedes hotel den 8. juni 2012, bad klager at få oplyst hvilke værelser, der var reserveret. Klager fik oplyst, at der var reserveret fem dobbeltværelser.

Den 9. juni 2012 kl. 18.30 ankom klager til restauranten. Ved ankomsten til restauranten forsøgte klager at komme i kontakt med tjeneren. Tjeneren havde travlt og lovede at vende tilbage til klager, hvilket dog ikke skete.

Efter middagen blev der serveret kaffe. Klager kontaktede tjenerne for at få serveret en cognac eller likør til sine gæster. Klager fik at vide, at han skulle betale for dette. Klager krævede derpå at tale med indklagede, hvilket ikke var muligt. Klager og tjenerne blev derfor enige om, at klager skulle kontakte restauranten dagen efter, den 10. juni 2012 kl. 10.00, for at afregne, da indklagede ville være til stede dér.

Klager havde på forhånd også bestilt kager og chokolade til kaffen, men dette blev ikke serveret. Klager henvendte sig derfor til tjenerne, men disse kendte ikke til denne aftale. Efter en lang diskussion fik klager serveret to tallerkener med småkager. Da småkagerne blev serveret, smagte klager og klagers gæster på kagerne. Kagerne var dog for gamle og harske, hvilket både klager og klagers gæster kunne smage. Klager gik derfor op til tjenerne, men de mente ikke, at kagerne var for gamle. Klager sagde til tjenerne, at han ikke ønskede at servere dem for sine gæster.

Klager oplyste til klagers gæster, at de kunne bestille øl og vin i baren, og at dette ville blive skrevet på klagers regning.

Kl. 00.30 begyndte tjenerne at servere natmad til et selskab ved siden af klagers selskab. Da klagers selskab ikke modtog nogen natmad, kontaktede han tjenerne, og fortalte dem, at han på forhånd havde bestilt natmad. Dette kendte tjenerne intet til.

Inden klager forlod restauranten, bad han om regningen. Klager konstaterede, at der var noteret 54 genstande på klagers regning, selvom kun fire af klagers gæster drak spiritus, og ingen af dem var synligt beruset, og at der først blev serveret spiritus efter kaffen.

Den 10. juni 2012 kl. 10.00 mødte klager som aftalt indklagede i restauranten. Indklagede oplyste overfor klager, at han ikke vil betale ham pengene tilbage for de tre personer, der ikke mødte op, selvom dette var aftalt. Indklagede oplyste derudover til klager, at han skulle betale hele barregningen fra dagen før, da klager intet havde til gode hos indklagede, hvilket klager følte sig nødsaget til at betale.

Klager havde anført, at indklagedes fremsendte ordrebekræftelse til Ankenævnet ikke stemmer overens med den ordrebekræftelse, som klager modtog. Klager fandt således, at indklagede må have ændret i ordrebekræftelsen.

I henhold til indklagedes påstand om, at klager først afbestilte den 4. juni 2012, havde klager vedlagt en kopi af udskrift over telefonsamtaler ført fra den 1. juni 2012 til den 4. juni 2012. Af denne opgørelse fremgår det, at klager ringede den 2. juni 2012 kl. 11.57.03 på telefonnummer 20 80 09 80, hvilket nummer ifølge Krak tilhører indklagede.

Til indklagedes påstand om, at klager ikke bestilte natmad oplyste klager, at dette var aftalt flere gange over telefonen, og at dette også fremgik af klagers invitation til sine gæster.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 3.494,-, hvilket var beløbet, som klager mente, han havde betalt for meget for de tre afbestilte kuverter.

Indklagede oplyste, at der oprindeligt blev bestilt til 16 personer. Dette blev reduceret i ordrebekræftelsen til 13 personer, hvilket også svarede til det indbetalte beløb den 9. maj 2012. Indklagede oplyste, at det fremgik af klagers invitation, at klager havde indbudt 16 personer.

Indklagede oplyste, at klager reducerede antallet den 26. maj 2012 med én person, derefter den 4. juni med to personer, hvilket fremgår af den ændrede værelsesreservation fra den 4. juni 2012. Indklagede bestrider derfor, at afbestillingen, som anført af klager, skete den 2. juni 2012.

Indklagede oplyste, at klager ikke bestilte natmad. Det fremgår af ordrebekræftelsen, at klager ikke udfyldte denne del af ordrebekræftelsen, og ikke sendte ordrebekræftelsen tilbage, hvilket var et krav, hvis klager ønskede natmad. Samtidig bemærkede indklagede, at klager ikke havde indbetalt kr. 55,- pr. person, som det fremgik af ordrebekræftelsen

Indklagede oplyste, at han ikke var bekendt med, at klager havde bestilt kager og chokolade til kaffen. Indklagede oplyste, at der ikke forelå en bestilling eller en bekræftelse herpå.

Indklagede beklagede, at klager ikke brød sig om småkagerne, men at indklagede ikke fakturerede for disse.

Indklagede oplyste, at klager skulle have ringet på telefonnummer 55 44 24 16, og ikke på telefonnummer 20 80 09 80.

Indklagede tilbød at refundere 50 % af beløbet for den person, der blev afbestilt den 26. maj 2012, og 25 % for de to personer, der blev afbestilt den 4. juni 2012, i alt. Kr. 1.098,-.

Nævnet lagde til grund som ubestridt, at klager i forløbet op til det aftalte weekendophold den 9. juni 2012 foretog samlet 3 afbestillinger. Yderligere blev det lagt til grund som ubestridt, at klager den 26. maj 2012 foretog den første af de i alt 3 afbestillinger.

Klager havde anført, at han herefter telefonisk foretog de sidste 2 afbestillinger overfor indklagede den 2. juni 2012. Dette støtter han på en udskrift af en opkaldsliste, hvoraf det fremgår, at han var i telefonisk kontakt med indklagede den 2. juni 2012. Indklagede havde anført, at de sidste to afbestillinger blev foretaget den 4. juni 2012 og har henvist til, at der fra overnatningsstedet var udskrevet en ændret ordrebekræftelse dateret den 4. juni 2012.

Nævnet fandt, at den fremlagte udskrift af en opkaldsliste i tilstrækkelig grad dokumenterede, at klager telefonisk var i forbindelse med indklagede den 2. juni 2012. Nævnet fandt det efter det fremkomne således sandsynliggjort, at de sidste to afbestillinger blev foretaget telefonisk den 2. juni 2012, som anført af klager.

Der sås ikke mellem parterne at være aftalt nærmere omkring håndtering af afbestillinger og evt. afbestillingsgebyr. Nævnet fandt derfor, at afbestillingerne burde behandles i henhold til HORESTA's branchekutyme. Heraf fremgår det, at til og med det 6. døgn før afvikling af det bestilte arrangement kan restauranten eller hotellet mv. kræve en godtgørelse, der svarer til 50 pct. af prisen for de afbestilte ydelser.

Nævnet lagde efter det ovenfor anførte til grund, at samtlige afbestillinger var sket inden det 6. døgn før afviklingen af det bestilte arrangement, dvs. inden den 3. juni 2012. Klager skulle herefter for de tre afbestillinger betale 50 pct. af den aftalte pris på kr. 3 x 1.098,- pr. person + 50 pct. af tillægget for enkeltværelse på kr. 200,-.

Da klager havde betalt fuld pris for de anførte tre personer fandt Nævnet således, at klager i henhold til HORESTA's branchekutyme havde krav på at få refunderet et beløb svarende til $(0,5 \times 3 \times \text{kr. } 1.098,-) + (0,5 \times \text{kr. } 200,-) = \text{i alt kr. } 1.747,-$.

Da klager blev givet delvis medhold i sin klage, skal indklagede refundere klager gebyret for sagens behandling ved Ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

Afgørelse af 29. oktober 2012