

Ankenævnets j.nr.: 2017-0478 - Manglende tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Klager indgik den 13. marts 2017 aftale med indklagede om et arrangement til afvikling hos indklagede den 26. august 2017. I arrangementet, der skulle være med overnatning og bespisning, skulle deltage 20 voksne og ét barn. Prisen pr. voksen var kr. 1.420,- og for barnet kr. 1.175,-, dvs. i alt kr. 29.575,-. Der betaltes også et depositum på kr. 5.900,-.

Af ordrebekræftelsen fremgik følgende om depositum, afbestilling og ændring af aftalen:

Depositum udgør 5.900 kr. og tilbagebetales ved afregning. Ændringer af aftalen skal ske skriftligt. Ved aflysning betales 20 % gebyr. Indtil 4 uger forud for spisning og 8 uger forud for værelser kan antal ændres ved mail til . Herefter og indtil dagen før kan antal frit reduceres med 10 %. Ved større afbud beregnes 50 % tillægsgebyr. Ved afbud på dagen eller manglende fremmøde betales fuld pris.

Afbestillingsforsikring mod gebyr i tilfælde af sygdom koster 3 %. Ønskes aftale sendt sæt kryds
Afregning sker inden afrejse.

Klager meddelte den 16. maj 2017 til indklagede, at klager ønskede at annullere arrangementet, da klager havde haft en dårlig madoplevelse hos indklagede. Indklagede svarede samme dag tilbage, at der skulle betales et afbestillingsgebyr på kr. 5.915,-, hvoraf klager allerede havde betalt kr. 5.900,-, resten blev eftergivet. Indklagede skrev videre, at indklagede kunne have håbet på en dialog om arrangementet, da der endnu var 3 mdr. til.

Klager skrev dagen efter den 17. maj 2017 til indklagede, at indklagede havde ret i, at der var 3 mdr. til, og at klager derfor trak opsigelsen tilbage og håbede på en dialog om arrangementet.

Den 23. maj 2017 skrev klager til indklagede, at klager nu havde overblik over antallet af deltagere og at antallet af voksne ville være 14 og 1 barn. Klager modtog herefter en ny/revideret ordrebekræftelse dateret den 23. maj 2017. Den samlede pris lød efter reduktionen på kr. 21.055,-, og af ordren fremgik det, at der var indbetalt et "reservationsgebyr" på kr. 5.900,-.

Da klager ikke følte sig tryk ved, at indklagedes køkken kunne leve op til det forventede, aflyste klager den 13. juni 2017 endeligt arrangementet.

Indklagede svarede dagen efter tilbage, at ordren var annulleret. Indklagede skrev videre, at da ordren var på kr. 29.575,- var afbestillingsgebyret (20 pct.) på kr. 5.915,-, hvilket gav en difference på 15 kr. i indklagedes favør, da klager havde indbetalt kr. 5.900,-. Indklagede ville imidlertid afstå fra at opkræve denne difference.

Klager svarede samme dag tilbage, at det måtte bero på en misforståelse, da aftalen lød på kr. 15.155,- (senere af klager korrigeret til kr. 21.055,-), og at afbestillingsgebyret derfor kun skulle udgøre kr. 3.031,- (af klager senere korrigeret til 4.211). Klager krævede derfor at få differencen på kr. 2.884,- (af klager senere korrigeret til kr. 1.689,-) tilbagebetalt.

Indklagede svarede samme dag tilbage, at der var tale om to afbestillinger, dels af aftalen indgået den 13. marts 2017 og dels af aftalen af 23. maj 2017.

Klager svarede tilbage, at aftalen af den 23. maj 2017 *afløste* den tidligere indgåede aftale af den 13.3 2017, og at der alene kunne opkræves ét afbestillingsgebyr ift. denne aftale.

Indklagede fastholdt dog sin opfattelse af, at der var indgået to separate aftaler, som begge var aflyst. Herefter indbragte klager sagen for Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager var af den opfattelse, at aftalen af den 23. maj 2017 afløste aftalen af den 13. marts 2017, idet klager den 17. maj 2017 trak sin opsigelse tilbage. Der havde været tale om afvikling af samme arrangement hele vejen igennem, og oplysningen om antal voksne og børn givet til indklagede den 23. maj 2017 måtte betragtes som en korrektion af den tidligere indgåede aftale af den 13. marts 2017, jf. de i denne aftalte indeholdte betingelser om ændring af antal deltagere mv.

Klager anerkendte, at han var pligtig at betale et afbestillingsgebyr/erstatning på 20 pct. for aflysning af arrangementet den 26.8., hvilket beregnet ud fra aftalen af den 23. maj 2017 var $0.2 \times 21.055 = \text{kr. } 4.211,-$.

Da klager allerede havde indbetalt kr. 5.900,- mente klagede at have krav på tilbagebetaling af kr. 1.689,-.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af differencen på kr. 1.689,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at klager indgik 2 aftaler. Nemlig en aftale for 20 pers. og 1 barn den 13. marts 2017, som klager den 16. maj 2017 aflyste, hvorefter klager den 23. maj 2017 indgik en ny aftale for et arrangement med 14 voksne og 1 barn.

Indklagede fastholdt, at indklagede havde krav på erstatning for aflysningen af begge aftaler. indklagede havde til støtte for sin argumentation vedlagt en afgørelse fra retten i Aalborg, som vedrørte afbestilling på en af indklagedes øvrige virksomheder.

Indklagede anførte, at indklagede ville have kunnet opkræve afbestillingsgebyr for begge aflysninger i alt kr.9.891,- men at man valgte ikke at gøre dette.

Den reguleringsklausul, som klager henholdt sig til, var ikke relevant, når der blev foretaget en aflysning.

Indklagede gjorde subsidært gældende, at hvis klager fik medhold i, at der var tale om én og samme arrangement, så skulle klager betale kr. 5.900,- i afbestillingsgebyr i forhold til aftalen af 13. marts 2017, da den i denne aftale indeholdte reguleringsbestemmelse ikke fandt anvendelse på aflysninger.

Indklagede fremsatte krav om, at klager ikke havde krav på tilbagebetaling af depositum/gebyr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Af indklagedes afbestillingsregler fremgik, at der skulle betales et afbestillingsgebyr på 20 pct., hvilket måtte forudsættes at være af den aftalte pris.

Ankenævnet fandt, at det måtte lægges til grund, at der den 13. marts 2017 blev indgået en aftale om afvikling af et selskab den 26. august 2017, som klager efterfølgende aflyste den 16. maj 2017. Indklagede afkrævede på dette tidspunkt klager et afbestillingsgebyr på kr. 5.915,-, som indklagede afrundede til kr. 5.900,-.

Ankenævnet fandt, at indklagede ikke - ved efterfølgende på ny at aftale afvikling af et arrangement for klager, som var en modifikation af det tidligere aflyste arrangement, - gav afkald på det af ham opkrævede afbestillingsgebyr på kr. 5.900,- i forbindelse med afbestillingen den 16. maj 2017.

Afgørelse af 24. oktober 2017