

Ankenævnets j.nr. 2012-1084 – Manglende tilbagebetaling af reservationsdepositum.

Klager indgik den 15. marts 2012 en aftale om et selskabsarrangement med overnatning hos indklagede. Arrangementet skulle foregå fra den 13. april 2013 til den 14. april 2013, ved bestillingen fik klager en foreløbig reservation og brochurer.

Reservationen omfattede et festlokale til 25 personer samt 8 dobbeltværelser og 9 enkelværelser. Som bekræftelse herpå sendte indklagede den 15. marts 2012 klager en mail.

Ved bestillingen blev der ikke aftalt en pris. Klager modtog en ordrebekræftelse dateret den 22. maj 2012. Heraf fremgik det, at der skulle betales et såkaldt reservationsdepositum på kr. 2.500,00, hvilket klager indbetalte. Det fremgik af ordrebekræftelsen, at reservationsdepositummet blev fratrukket den endelige regning.

Klager aflyste efterfølgende, hvilket klager gjorde skriftligt via brev den 21. august 2012. I dette brev anmodede klager også om, at indklagede tilbagebetalte klagers reservationsdepositum.

Klager sendte en e-mail til indklagede, den 8. september 2012, for at høre om indklagede havde modtaget brevet med afbestillingen af den 21. august 2012, og med anmodning om, at reservationsdepositummet blev tilbageført, da klager ikke havde hørt noget fra indklagede vedrørende afbestillingen.

Indklagede svarede tilbage pr. e-mail af den 14. september 2012, at indklagede havde annulleret klagers reservation.

Indklagede anførte desuden, at proceduren var, at reservationsdepositummet ikke blev tilbagebetalt ved afbestilling, men fratrukket den endelige regning, når arrangementet var afholdt. Da arrangementet ikke ville blive afholdt tilbagebetaltes depositummet ikke.

Klager klagede via en e-mail af 15. sept. 2012 til indklagede vedrørende afvisningen af tilbagebetalingen af reservationsdepositummet.

Den 16. september 2012 sendte klager et brev, hvor klager anførte, at klager ikke kunne acceptere indklagedes beslutning om, at indklagede ikke ville tilbage betale reservationsdepositummet.

Klager anførte, at klager var på besøg hos indklagede i uge 11 2012. Klager talte her med en repræsentant for indklagede. Her blev der talt om muligheden for at holde et fødselsdagsarrangement hos indklagede i weekenden 13.-14. april 2013.

Klager fik oplyst, at klager kunne foretage en uforpligtende reservation, og at klager og indklagede i løbet af efteråret 2012 kunne aftale pris og detaljer.

Efterfølgende betalte klager et reservationsdepositum og bekræftede reservationen, dog uden at der var aftalt pris. Derfor formodede klager, at det forsat var en foreløbig reservation.

Klager fandt ikke, at det klart fremgik af reservationen, at indklagede ville beholde depositummet, selvom klager i god tid inden arrangementet skulle annullere reservationen.

Klager havde anført, at klager annullerede arrangementet cirka 8 måneder før arrangementet skulle afholdes, hvilket burde være tilstrækkeligt varsel til at indklagede kunne disponere til anden side.

Klager var af den opfattelse, at klager aflyste arrangementet rettidigt, og at klager dermed skulle have sit depositum tilbage.

Fsva. indklagedes bemærkning om, at proceduren vedrørende depositummet var tydelig, havde klager anført, at klager ikke mente, at det fremgik tydeligt af den skriftlige bekræftelse fra indklagede, at klager ikke fik sit depositum tilbage, selvom arrangementet blev aflyst i god tid.

Klager fremsatte krav om at reservationsdepositum på kr. 2.500,00 tilbagebetales.

Indklagede havde anført, at når indklagede modtog en forespørgsel på et eventuelt festarrangement, startede det oftest med en forhåndsreservation, som var en sikring for gæsterne om, at de ønskede lokaler ikke blev solgt til anden side, inden gæsten havde truffet endelig beslutning om, hvorvidt arrangementet skulle afholdes hos indklagede eller ej. I perioden hvor lokalerne kun var forhåndsreserveret, forbeholdt indklagede sig ret til at kontakte gæsten, hvis der skulle komme en anden forespørgsel ind. Her ville gæsten blive spurgt om denne havde truffet en beslutning i forhold til forhåndsreservationen.

Når gæsten bekræftede, at denne ønskede at gøre brug af reservationen sendte indklagede en skriftlig bekræftelse til gæsten. Heri blev gæsten bedt om at indbetale et reservationsdepositum på kr. 2.500,00 samt en underskrift på, at reservationen var gældende. Det forudbetalte beløb blev fratrukket den endelige regning, når gæsten havde afholdt arrangementet, ligesom øvrige forudbetalinger/depositumbeløb.

Det var indklagedes opfattelse, at dette tydeligt fremgik af ordrebekræftelsen, som klager havde returneret underskrevet.

Reservationsdepositummet på kr. 2.500,00 var en sikkerhed for, at gæsten var seriøs omkring sin reservation, som ofte først skulle afholdes om 1 år eller 2. I denne periode måtte indklagede jævnligt takke nej til andre gæster, som ønskede at reservere samme lokaler/datoer.

Indklagede afviste at betale depositum tilbage

Nævnet lagde til grund, at det fremgik af ordrebekræftelsen af 22. maj 2012, at klager inden 8 dage skulle indbetale et "reservationsdepositum" på kr. 2.500,- Det var anført, at "beløbet fratrækkes den endelige regning".

I henhold til HORESTA's branchekutyme kan der kræves et depositum eller et reservationsgebyr i forbindelse med bestilling. Et depositum er kendetegnet ved, at det fratrækkes den endelige regning og tilbagebetales ved rettidig afbestilling i henhold til de aftalte afbestillingsfrister.

Et reservationsgebyr er kendetegnet ved, at det fratrækkes i den endelige regning, men ikke tilbagebetales ved afbestilling, uanset om denne er rettidig eller ej.

I den foreliggende sag var anvendt udtrykket reservationsdepositum, uden at det var angivet, om beløbet skulle tilbagebetales ved rettidig afbestilling. Det var således uklart, om der var tale om et reservationsgebyr eller et depositum.

Nævnet fandt, at det påhvilede den erhvervsdrivende at sikre den fornødne klarhed i aftalen, hvorfor anvendelse af udtrykket "depositum" sammenholdt med ovennævnte branchekutyme, og at klager skriftligt afbestilte rettidigt, måtte føre til, at klager skulle have tilbagebetalt det opkrævede reservationsdepositum.

Nævnet gav herefter klager medhold i dennes krav om tilbagebetaling af depositummet på kr. 2.500,-.

Afgørelse fra februar 2013