

Ankenævnets Journal nr.: 2016-1117 - Manglende tilbagebetaling af depositum

Klager kontaktede telefonisk i starten af august 2016 indklagede med henblik på at afholde et frokostselskab hos indklagede den 8. oktober 2016. Klager ringede herefter flere gange til indklagede for at få et møde i stand for at aftale afviklingen af selskabet nærmere. Først den 26. september lykkedes det at få et møde i stand med indklagede.

Klager betalte ved denne lejlighed et depositum på kr. 2.500,-, og indklagede lovede efterfølgende, baseret på den snak, som parterne havde haft, at sende et tilbud til klager.

Dette tilbud blev, efter at klager havde rykket herfor, fremsendt pr. e-mail dagen efter, den 27. sept. 2016.

Den 28. september 2016 skrev klager tilbage til indklagede med nogle spørgsmål vedr. bl.a. priser på drikkevarer.

Den 29. september 2016, kl. ca. 11.00 skrev klager og rykkede for svar på sine spørgsmål, og bad om at få svar herpå samme dag inden kl. 14.00, da klager ellers ville være nødsaget til at aflyse arrangementet.

Samme dag, kl. 11.59 svarede indklagede på de af klager stillede spørgsmål.

Samme dag kl. 13.39 svarede klager tilbage og meddelte, at klager desværre ikke så sig i stand til at gøre brug af indklagedes tilbud og klager aflyste arrangementet.

Kl. 14.20 samme dag svarede indklagede, at det var noteret, og at indklagede ville returnere klagers depositum.

Kl. 14.33 samme dag skrev indklagede på ny til klager, at der var sket en fejl, og at lokalet var blevet reserveret til klager for et stykke tid siden, og at der i mellemtiden havde været andre forespørgsler på lokalet, som indklagede havde måttet afvise, hvorfor indklagede meddelte, at indklagede alligevel ikke kunne returnere klagers depositum.

Klager svarede samme dag, kl. ca. 16 tilbage, at klager var blevet presset til at indbetale depositum 3 dage tidligere, og klager betvivlede, at der har været andre forespørgsler indenfor disse tre dage. Klager pegede videre på, at klager aldrig havde modtaget nogen dokumentation for at lokalet var reserveret til klager. Klager pegede endelig på, at klager først havde modtaget et tilbud fra indklagede to dage tidligere, og at klager herefter havde takket nej hertil.

Da klager ikke modtog det indbetalte depositum retur, skrev klager på ny til indklagede den 12. oktober 2016, og rykkede for tilbagebetalingen. Klager anførte i denne e-mail på ny, at klager aldrig havde modtaget en bekræftelse på reservationen på trods af flere henvendelser til indklagede. Yderligere pegede klager i denne e-mail på nogle fejl, som det fremsendte tilbud, efter klagers opfattelse, var behæftet med, og klager pegede på, at hele tilbuddet fremstod "rodet". På den baggrund var klager blevet nervøs og frustreret over, hvorvidt indklagede ville kunne leve op til klagers forventninger.

Klager anførte i e-mailen afslutningsvis, at det var klagers opfattelse, at da parterne aldrig blev enige om udkastet, var der aldrig indgået en aftale mellem parterne, hvorfor indklagede burde tilbagebetale det betalte depositum.

Der sås ikke fra indklagedes side – herunder på indklagedes hjemmeside - skriftligt at være fastsat regler omkring afbestilling, indbetaling og tilbagebetaling af depositum.

Klager fremsatte krav om at få sit depositum på kr. 2.500,- retur fra indklagede.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke besvaret ankenævnets henvendelser.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser, og Ankenævnet lagde derfor klagers fremstilling af forløbet til grund som ubestridt.

Da indklagede ikke havde dokumenteret, at indklagede havde afholdt udgifter i anledning af reservationen eller havde måttet afvise andre forespørgsler, fandt Ankenævnet, at klager havde krav på tilbagebetaling af det betalte depositum på kr. 2.500,-.

Afgørelse af 28. februar 2017