

Ankenævnets sagsnr.: 2014-0215 - Tilbagebetaling af depositum ved afbestilling.

Den 30. april 2013 reserverede klager et selskabslokale til ca. 40 personer hos indklagede til afholdelse af konfirmation den 17. maj 2014. I forbindelse med reservationen blev klager anmodet om at indbetale et depositum på kr. 3.000,00. Klager blev i forbindelse med reservationen ifølge klager oplyst om, at klager ville blive kontaktet i uge 7 (2014), hvor indklagede ville have sine konfirmationsmenuer klar.

I uge 7 modtog klager således indklagedes menuforslag som aftalt.

Da klager blev bekendt med indholdet af indklagedes konfirmationsmenuer samt prisniveauet, afbestilte klager den 12. februar 2014 ved e-mail til indklagede det reserverede selskabslokale.

Indklagede bekræftede afbestillingen den 13. februar d.å. ved e-mail. Indklagede oplyste samtidig i denne e-mail, at klager ville modtage det indbetalte depositum retur, såfremt det lykkedes indklaget at få genudlejet selskabslokalet.

Klager gjorde ved e-mail af 13. februar d.å. indklagede opmærksom på, at klager ikke tidligere var blevet oplyst om, at klager ikke ville modtage sit depositum retur ved afbestilling. Klager gjorde samtidig gældende, at klager ikke ved reservationen modtog indklagedes betingelser for afbestilling og ej heller har kunnet finde betingelserne på indklagedes hjemmeside.

Indklagede besvarede den 17. februar d.å. klagers e-mail. Indklagede oplyste, at booking-proceduren fastholdes, og at indklagede var nødt til at fastholde denne procedure, idet konfirmationsarrangementer ofte reserveres mange år forinden, og at indklaget har måttet afvise mange alene som følge af, at alt har været booket. Indklagede oplyste således, at indklagede måtte afvise mange gæster i sommeren 2013, som ønskede at reservere netop det lokale, som klager havde reserveret.

Ved e-mail af 17. februar d.å. videresendte klager sin korrespondance med indklagede til indklagedes direktør. Klager gjorde overfor indklagedes direktør gældende, at klager var forundret over indklagedes afbestillingspolitik.

Indklagedes direktør fastholdt ved e-mail af 18. februar d.å. indklagedes afbestillingspolitik, men tilbød dog, at klager og indklagede, slog halv skade, således at klager modtog kr. 1.500,00 retur.

Klager tilkendegav ved e-mail af 18. februar 2014, at såfremt klager ikke inden 8 dage modtog det fulde beløb retur agtede klager at indgive en klage til ankenævnet.

Klager fandt det ikke rimeligt, at indklagede tilbageholdte det indbetalte depositum indtil det var lykkedes indklagede at genudleje det afbestilte selskabslokale.

Klager gjorde endvidere gældende, at klager på intet tidspunkt var blevet gjort opmærksom på, at det indbetalte depositum ville være tabt, såfremt klager afbestilte. Klager oplyste desuden, at det ikke var lykkedes klager at finde information om disse afbestillingsbetingelser nogen steder.

Klager fandt det derudover ikke i tråd med god hotel-skik eller HORESTAs branchekutyme §§ 1, 2 og 15, at indklagede anså sig for berettiget til at tilbageholde et depositum i mere end 3 måneder fra annulleringen med risiko for, at klager mistede det indbetalte beløb, såfremt det ikke lykkedes indklagede at få genudlejet lokalet.

Klager gjorde ved brev af 8. marts 2014 gældende, at indklagedes konfirmationsmenu aldrig havde været oplyst på indklagedes hjemmeside, således at det på et tidligere tidspunkt havde været muligt for klager at gøre sig bekendt med prisniveauet. Klager havde desuden ikke en forventning om, at indklagedes menuforslag ville være en 3-retters menu med fri aftenbar, når det drejede sig om en frokostkonfirmation.

Klager troede, at der ville være tale om en pakkeløsning særligt til konfirmationer. Klager gjorde endvidere gældende, at klager ved reservation af selskabslokale, blot et år forinden, havde mulighed for at vælge mellem flere forskellige selskabslokaler. Klager stillede sig på denne baggrund uforstående overfor indklagedes påstand, om, at der var rift om konfirmationslokalerne.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af depositummet på kr. 3.000,00.

Indklagede bemærkede, at indklagede altid – gennem de 20 år, hvor indklagede havde drevet hotellet – havde opkrævet kr. 3.000,00 i depositum ved lokalereservation, idet indklagede opfattede det således, at arrangementet startede den dag aftale om lokalereservation blev indgået.

Det var indklagedes opfattelse, at ordet depositum dækkede over, at man faktisk indbetalte et beløb til en modpart, som så returnerede beløbet når aftalens indhold – i dette tilfælde festen – var tilendebragt. Når aftalen således blev brudt, kunne man ikke kræve sit fulde depositum retur. Således fremgik det af indklagedes bekræftelse af 30. april 2013, at depositummet indbetaltes "for endelig reservation".

Indklagede oplyste desuden, at lokaler til brug for konfirmation ofte reserveres flere år forud, idet der var stor efterspørgsel på de 6-7 konfirmationsdage hvert forår. Såfremt indklagede får afbud senere end ½-1 år før afholdelse af arrangementet, kunne det være svært at få en ny fest ind, idet de fleste potentielle konfirmationsfester således var booket.

Indklagede oplyste, at ovenstående bl.a. var årsagen til, at indklagede ikke benyttede HORESTA's afbestillingsregler. En række andre virksomheder i området, som ligeledes er medlem af HORESTA henviste således heller ikke til HORESTA's branchekutyme

Indklagede bemærkede afslutningsvist, at indklagedes menuer m.v. lå på indklagedes hjemmeside, således at det hele tiden var muligt for klager at gøre sig bekendt med indklagedes prisniveau og menu-muligheder. Derudover havde indklagede sine festmenuer liggende i en trykt udgave, som kunne hentes på hotellet eller tilsendes.

Endelig var indklagede meget fleksibel mht. til særlige menu-ønsker, som gæster måtte have. Hvis klager havde særlige menu-ønsker, burde hun derfor have spurgt indklagede om mulighederne herfor.

Indklagede ønsker ikke at tilbagebetale depositummet til klager, da der var indgået en bindende aftale mellem parterne.

Nævnet gav klager medhold.

Ankenævnet bemærkede indledningsvist, at indklagede havde kaldt det beløb på kr. 3.000,-, som klager indbetalte i forbindelse med reservationen, for et "depositum".

Det var fast kutyme i branchen, at der sondres mellem et "depositum" og et "reservationsgebyr". Et depositum tilbagebetales gæsten ved afbestilling, hvis afbestillingen sker indenfor den frist, som restauratøren og gæsten har aftalt. Et reservationsgebyr betragtes som et engangsvederlag, som ikke tilbagebetales, hvis der sker afbestilling - uanset tidspunktet.

I nærværende sag havde parterne ikke aftalt nogen frist for rettidig afbestilling.

Nævnet fandt herefter, at spørgsmålet om, hvorvidt klagers afbestilling var rettidig, og om klager havde krav på tilbagebetaling af depositummet, måtte ske på grundlag de branchekutymen for afbestillingsfrister, der var beskrevet i HORESTA's vejledning, "Hvad man bør vide, når fester, møder og konferencer skal holdes i byen".

Efter denne kutyme anses rettidig vederlagsfri afbestilling for selskaber på mere end 12 personer at kunne ske skriftligt indtil 4 uger før arrangementsdatoen.

Da klager afbestilte sit arrangement ved e-mail af 12. februar 2014, dvs. ca. 3 måneder før det skulle afholdes den 17. maj 2014, må afbestillingen i henhold til ovennævnte branchekutyme anses for rettidig, og den kan således ske vederlagsfrit.

Klager havde derfor krav på tilbagebetaling af det indbetalte depositum på kr. 3.000,-.

Afgørelse af 23. april 2014