

Ankenævnets journal nr.: 2015-0764 – Tilbagebetaling af reservationsgebyr.

Klager bestilte den 28. februar 2015 i forbindelse med klagers sølvbryllup et bruncharrangement til ca. 35 personer hos indklagede til afholdelse den 3. juni 2015.

I forbindelse med bestillingen blev der udarbejdet en ordrebekræftelse, hvoraf det fremgik, at der skulle indbetales et reservationsgebyr på kr. 2.000,-. Klager indbetalte dette gebyr.

Sammen med ordrebekræftelsen fik klager en kopi af indklagedes afbestillingsregler, hvoraf det fremgik, at afbestilling vederlagsfrit kunne ske indtil 4 uger før arrangementets afholdelse. Disse afbestillingsregler indeholdt ikke bemærkninger om tilbagebetaling af reservationsgebyr eller depositum ved afbestilling.

Klager aflyste pga. sygdom skriftligt pr. e-mail den 20. april 2015 arrangementet.

Den 19. maj 2015 kontaktede klager på ny indklagede pr. e-mail og henviste til flere telefonsamtaler med indklagede, og klager gav i denne mail udtryk for, at klager ønskede det indbetalte depositum på kr. 2.000,- tilbagebetalt.

Den 26. maj 2015 sendte klager et anbefalet brev til indklagede, da klager fortsat intet havde hørt fra indklagede.

Den 10. juli 2015 – efter at klager havde indgivet en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme modtog klager en e-mail fra indklagede, hvori indklagede anførte, at der var tale om et reservationsgebyr og ikke et depositum, og at indklagede ikke udbetalte reservationsgebyr ved aflysning.

I en e-mail af den 11. august 2015 spurgte klager Ankenævnets Sekretariat, hvorvidt den af indklagede udtrykte holdning deles af Ankenævnet.

I en e-mail af den 13. august 2015 oplyste Ankenævnets sekretariat, at der er en branchekutyme, som var i overensstemmelse med den af indklagede udtrykte holdning, men at der kunne være konkrete forhold, som kunne føre til en anden afgørelse. Yderligere var det anført, at sekretariatet ikke kunne gå dybere ned i sagens substans, herunder mulige afgørelse, og at klager, hvis klager ønskede nævnets stillingtagen til sagen burde lade denne køre.

Den 17. august 2015 meddelte klager nævnets sekretariat, at klager ønskede at lade sagen fortsætte.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af det betalte reservationsgebyr på kr. 2.000,-.

Indklagede har ikke besvaret Nævnets henvendelser.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Det er en fast kutyme indenfor restaurationsbranchen, at der sondres mellem depositum og reservationsgebyr.

Et depositum er til sikkerhed for reservationen, det modregnes ved den endelige afregning af et arrangement, og det tilbagebetales helt eller delvist, hvis der sker afbestilling indenfor nogle aftalte frister.

Et reservationsgebyr er en betaling, som dækker den administrative udgift ved reservationen, det modregnes ikke ved den endelige afregning, og det tilbagebetales ikke ved afbestilling, uanset hvornår afbestilling sker.

Ankenævnet fandt, at det havde været hensigtsmæssigt, at indklagede i forbindelse med reservationen i højere grad have sikret, at klager var informeret om, at et reservationsgebyr ikke tilbagebetaltes ved afbestilling.

Henset til den mangeårige og faste kutyme vedrørende reservationsgebyrer, fandt Ankenævnet imidlertid ikke at kunne give klager medhold – uanset at denne oplysning ikke fremgik af ordrebekræftelsen.

Afgørelse af 1. oktober 2015