

Ankenævnets Journal nr.: 2017-0420 - Tilbagebetaling af reservationsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager bestilte i oktober 2016 lokaler hos indklagede til afvikling af et bryllup den 2. september 2017. Klager indbetalte i forbindelse med bookingen kr. 3.000,-.

I januar 2017 valgte klager at aflyse sin booking hos indklagede, da klager, på baggrund af de mellem parterne afholdte planlægningsmøder, ikke følte sig sikker på, at indklagede kunne afvikle brylluppet på tilfredsstillende vis.

Klager anmodede herefter om, at få tilbagebetalt sit *depositum* på kr. 3.000,-. Indklagede nægtede imidlertid at tilbagebetale dette beløb, da indklagede anførte, at der var tale om et *reservationsgebyr* og ikke et *depositum*, jf. at et reservationsgebyr - modsat et depositum - ikke tilbagebetales ved afbestilling.

Indklagede tilbød i stedet klager et gavekort på kr. 2.000,-, som klager kunne bruge på et andet arrangement hos indklagede. Dette tilbud ønskede klager ikke at benytte, og klager indbragte herefter sagen for ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Det var klagers opfattelse, at klager ikke ved indbetalingen blev oplyst om, at der var tale om et reservationsgebyr, som ikke ville blive tilbagebetalt ved en evt. afbestilling. Klager havde hele tiden haft opfattelsen af, at der var tale om betaling af et depositum.

Klager havde til støtte herfor anført, at en medarbejder hos indklagede havde kvitteret for det indbetalte beløb som et depositum. Klager skrev således den 13. oktober 2016 en sms til en den medarbejder hos indklagede, som klager var i kontakt med, og spurgte, om klager havde modtaget *depositum*. En medarbejder hos indklagede kvitterede mandag den 17. okt. 2016 for, at pengene var gået ind.

Klager fandt på denne baggrund – herunder den manglende oplysning om karakteren af det indbetalte beløb – at det indbetalte beløb skulle anses for at være et depositum, som klager havde krav på at få tilbagebetalt, idet klager afbestilte mere end 8 måneder før bryllupsdatoen.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af det indbetalte beløb på kr. 3.000,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser.

Det bemærkedes, at det af indklagedes hjemmeside under overskriften "Værd at vide" fremgår, at der ved bestilling af arrangementer skal indbetales et *reservationsgebyr*, og at dette fratrækkes den endelige betaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser, og klagers fremstilling var derfor lagt til grund som ubestridt.

Ankenævnet havde ved afgørelsen lagt vægt på, at indklagede ikke over for klager præciserede, at der var tale om et reservationsgebyr, som klager ikke kunne forvente at få retur, og ikke et depositum. Det fremgik i den forbindelse, at klager i parternes sms-korrespondance forud for reservationen skrev til indklagede, at "depositum" var overført, hvilket indklagede kvitterede for uden at gøre nogen bemærkning om, at der var tale om et reservationsgebyr.

Afgørelse af 22. august 2017