

Ankenævnets journal nr.: 2017-0585 – Tilbagebetaling af reservationsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt lokaler til afvikling af bryllup for 75 personer hos indklagede til den 9. september 2017. Det var aftalt, at klager skulle have et lokale til rådighed fra kl. 14.30, da klager skulle vies på stedet. Det blev i forbindelse med bookingen indbetalt et reservationsgebyr på kr. 5.000,-.

Det bemærkedes, at klager skiftevis omtaler de indbetalte kr. 5.000,- som både depositum og reservationsgebyr. Af indklagedes hjemmeside fremgår det dog, at der indbetaltes et "reservationsgebyr" på kr. 5.000,- og at dette ikke tilbagebetaltes ved afbestilling.

Der blev udarbejdet en skriftlig selskabsaftale, hvor det om "lokale" fremgik, at:

"Vies i Æblehaven, fest på terrasser".

Der var således reserveret et selvstændigt lokale til vielsen, mens festen skulle holdes i indklagedes restaurant "Terrasserne".

Den 24. maj 2017 sendte indklagede – forud for et allerede aftalt møde den 28. maj 2017 - en e-mail til klager, hvoraf det bl.a. fremgik, at:

"Som aftalt har I fra kl. 14.30 den inderste æblehave til rådighed til vielsen, eller lokalet "Laden", hvis det mod forventning regner. Jeg tilsikrer, at der ingen aktivitet er i disse to lokaler en time inden vielsen, så I kan ankomme i god tid. I de øvrige lokaler er der gæster, som er til andre fester indtil kl. 16.30, når restauranten lukker for disse."

Herefter holdt parterne møde den 28. maj 2017.

Den 30. maj 2017 kontaktede indklagede telefonisk klager, og gav udtryk for tvivl om, hvorvidt indklagede kunne imødekomme klagers ønsker til afholdelse af festen. Bl.a. fremgik det af den efterfølgende mailkorrespondance, at klager havde en forventning om at have hele indklagedes etablisement for sig selv, hvilket – jf. indklagedes e-mail af den 24. maj 2017 til klager – ikke ville være tilfældet.

Klager skrev under henvisning til telefonsamtalen tidligere på dagen på mail den 30. maj 2017 til indklagede, at da indklagede havde valgt at aflyse klagers arrangement, skulle klager bede om at få sine kr. 5.000,- retur. Klager henviste i denne forbindelse til HORESTA branchekutyme omkring afbestilling mv., at en restauratør kun kunne beholde et reservationsgebyr, hvis det var kunden, som aflyste.

Klager var således af den opfattelse, at indklagede i telefonsamtalen aflyste klagers arrangement.

I et e-mail-svar senere samme dag skrev indklagede til klager, at indklagede ikke havde afvist at holde klagers bryllup, men alene udtrykt tvivl overfor, hvorvidt indklagede kunne imødekomme klagers forventninger, når klager udtrykkeligt ønskede mere plads og tid uden andre gæster. Indklagede anførte videre, at indklagede i telefonen havde givet udtryk for at indklagede ville holde klagers bryllup, men ud fra (citater)

"..... de muligheder, som er beskrevet og som I har set, derfor skulle I lade mig vide, hvorvidt I fortsat var interesseret, da det er af yderste vigtighed, at I får den fest, som I forventer, hvor der ikke er andre gæster tilstede"

Dagen efter, den 31. maj 2017, svarede klager, at klager fra starten udtrykkeligt havde ønsket en privat fest, hvor klager havde lokalerne (dvs. også festlokalet) fra kl. 14.30 fra klagers ankomst. Klager påtalte videre, at indklagede samme dag skulle afvikle et guldbryllup, og klager udtrykte tvivl om, hvorvidt indklagede kunne nå at rydde indklagedes restaurant og dække op og gøre klar til klagers gæster. Klager udtrykte også manglende tillid til indklagede pga. forløbet, hvor indklagede den 30. maj 2017 ringede til klager og udtrykte tvivl om, hvorvidt indklagede kunne leve op til klagers forventninger.

Den 1. juni 2017 svarede indklagede, at indklagede naturligvis ville afholde klagers bryllup på de aftalte tidspunkter, hvis klager ønskede det. Indklagede afsluttede med at skrive, at indklagede på intet tidspunkt havde lovet, at der ikke ville være anden drift hos indklagede (andre selskaber) på dagen for klagers fest. Indklagede skrev videre, at det var helt normal drift hos indklagede, at der afvikledes flere selskaber på én gang, medmindre man udtrykkeligt bade om at reservere hele indklagedes restauration.

Den 2. juni 2017 svarede klager, at indklagedes forretningspraksis, hvor indklagede ved at udtrykke tvivl overfor, om man kunne imødekomme kundens forventninger, for derved at få kunden til at afbestille sit arrangement, ikke indgød tillid, og at klager derfor ikke turde "gamble" med at klagers bryllup igen blev aflyst.

Klager anførte videre, at indklagede havde lovet klager, at de ville kunne få deres lokaler (til spisning) før de ankom, hvilket indklagede ikke havde holdt, idet klager kunne konstatere, at der skulle afvikles guldbryllup i de pågældende lokaler indtil 16.30. Endelig anførte klager, at indklagedes bemærkninger om at leje hele indklagedes restauration var et "nyt koncept", som indklagede først havde introduceret på mødet den 28. maj 2017. Klager forlangte endelig hele eller dele af reservationsgebyret refunderet.

Den 1. juni 2017 svarede indklagede tilbage, at klagers lokale ville stå til rådighed som lovet. F.s.v. angik refusion af reservationsgebyret henvistes der til, at drøfte dette med indklagedes ejer.

Klager rettede herefter henvendelse til indklagede med henblik på at få gebyret tilbagebetalt.

Den 19. juni 2017 svarede indklagede, at reservationsgebyret dækkede de omkostninger, som indklagede havde haft efter at have holdt flere møder med klager, samt efter at have afholdt en prøvesmagning for klager. Indklagede skrev videre, at gebyret også dækkede reservationen af lokalet, som indklagede, overfor andre interesserede, havde oplyst var optaget. Afslutningsvis skrev indklagede, at indklagede forsat var klar til at afholde klagers bryllup.

Klager svarede, at det ifølge opkrævningen af den 31. januar 2017 fremgik, at reservationsgebyret tilsigtede at dække reservationen af lokalet, og at gebyret ville blive modregnet, når festen var holdt og skulle betales. Klager anførte videre, at lokalet, efter klagers opfattelse, netop ikke var til rådighed på det aftalte tidspunkt på dagen, hvilket klager fandt, var væsentlig misligholdelse fra indklagedes side. Yderligere anmodede klager om dokumentation for de udgifter, som indklagede angiveligt havde afholdt.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager var af den opfattelse, at der var en aftale om, at også klagers festlokale skulle være klar til klager allerede fra kl. 14.30. Klager var ikke blevet oplyst om, at der indtil 16.30 ville blive afviklet et guldbryllup i disse lokaler

Klager anførte, at indklagede i sine bemærkninger til Ankenævnet nævnte muligheden for at leje hele indklagedes restauration, men at denne mulighed, ifølge klager, aldrig blev forelagt klager.

For så vidt angik indklagedes påstand om at have haft udgifter i forbindelse med den prøvemiddag, som klager deltog i, så fik klager her serveret en buffet af forskellige ting, som ifølge klager ikke i sig selv var repræsentativ for klagers bryllupsmiddag

Under prøvemiddagen nåede klagers kone ikke at smage hovedretten, da denne blev tømt hurtigt på aftenen. Grundet dette, samt det forhold, at klager gerne ville se anretningen og smage retterne, som de ville være til selve brylluppet, følte klager sig nødsaget til at komme igen. Dette resulterede i at klager besøgte restauranten lidt senere. Ifølge klager havde indklagede glemt at nævne, at klager betalte fuld pris for denne sekundære prøvemiddag, hvor regningen endte på mellem 2.500-3.000 kroner.

I forhold til udsmykningen af restauranten, anførte klager, at indklagede havde salg af diverse trivielle glas objekter. Klager bad indklagede om at flytte disse mindre ting, da klager ikke følte at klagers bryllup skulle bruges til at sælge glas.

Klager var enig med indklagede i, at kommunikationen havde været anspændt, men dette skyldtes ifølge klager, at indklagede ikke havde ønsket at samarbejde, og ikke havde været villig til at gå på kompromis på noget tidspunkt. Dette kulminerede ifølge klager herefter i det opkald 2 måneder før brylluppet hvor indklagede aflyste og foreslog klager at finde et andet sted, som kunne leve op til klagers forventninger.

Klagers krav:

Klager ønskede hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte beløb på kr. 5.000,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede henviste til e-mail af 24/5-2017 samt e-mail af 1/6-2017, hvor det var oplyst, at lokalet til vielsen var til klagers rådighed fra klokken 13.30 og at i lokalet, hvor middagen skulle nydes, ville serveringen finde sted som aftalt .

Det havde ifølge indklagede aldrig været på tale, at klager skulle have hele indklagedes restauration til rådighed.

Indklagede anførte, at afviklingen af de øvrige fester og reservationer på den pågældende dag ikke på nogen måde ville have været en hindring for afholdelse af klagers bryllup, og at det i øvrigt var normalt, at der var drift i hele forretningens åbningstid.

Indklagede anførte, at klager, som de øvrige kommende brudepar, var inviteret til en prøvespisning d. 16/3-2017, hvor klager sammen med et hold venner blev tilbudt alle de retter og samtlige de vine, som indklagede anbefalede til bryllupper i 2017. Derudover var der tilberedt specielt vildt til klager, da klager havde ønsket dette. Smagen brød klager sig ikke om, og i stedet for at prøve

kombinationen af kalv og kylling, som var en del af buffeten, og indklagedes forslag til bryllupshovedretten, insisterede klager efterfølgende på en ny prøvesmagning, hvor også brudens forældre skulle deltage. Denne prøvespisning blev indklagede bedt om at afholde, for at efterkomme deres ønsker. Klager frabad sig samtidig, at den fungerende køkkenchef skulle fremstille deres bryllupsmenu. Denne prøvemiddag blev afholdt på en af indklagedes lukkedage for at tilgodese klagers gæster, hvorfor klager naturligvis betalte for denne prøvemiddag.

Når indklagede den 30/5 2017 kontaktede klager, skyldtes det diverse kommentarer og ønsker om at bl.a. restaurantens glasudstilling ikke faldt i brudens smag, og derfor ikke ville klæde brylluppet. Bruden ønskede derudover opsætning af loungemøbler fra et andet selskabslokale i et hjørne, hvilket ikke var muligt. Yderligere fremførte bruden ønske om, at det naturfarvede træ på endevæggene blev malet. Brudens far udtrykte tvivl om, hvorvidt indklagede overhovedet var i stand til at servere den valgte hovedret for så mange mennesker.

Ifølge indklagede var der således i mange tilfælde en besværlig og anspændt kommunikation, som indklagede ikke tidligere havde oplevet og indklagede var derfor i tvivl om, hvorvidt indklagede kunne leve op til klagers forventninger, hvorfor indklagede den 30. maj 2017 ringede til klager og gav udtryk for sin tvivl. Klager spurgte i den forbindelse om klager så kunne foretage vielsen hos indklagede og festen et andet sted. Indklagede svarede her, at indklagede ønskede at holde hele klagers arrangement, men at det blev, som beskrevet, og som da klager havde set stedet.

Indklagede havde på intet tidspunkt afvist at holde klagers bryllup, tværtimod forsøgte indklagede at imødekomme klagers ønsker i det omfang som var muligt i forhold til stedet.

Indklagedes krav:

Ingen tilbagebetaling af det indbetalte beløb på kr. 5.000,-.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Efter det fremkomne fandt Ankenævnet at kunne lægge til grund, at indklagedes telefoniske henvendelse til klager den 30. maj 2017 blev foretaget for at afklare nogle tvivlsspørgsmål i forbindelse med afviklingen af arrangementet, og at henvendelsen ikke havde til formål at aflyse klagers arrangement. Nævnet fandt således at kunne lægge til grund, at det var klagers valg at aflyse. Klager ses ikke at være blevet tilsikret, at der ikke ville blive afholdt andre selskaber på dagen, og klagers aflysning fandtes herefter ikke at være forårsaget af indklagedes forhold.

Det fremgik af indklagedes afbestillingsbetingelser, at der indbetaltes et reservationsgebyr på kr. 5.000,-, som ikke tilbagebetaltes ved afbestilling, hvilket er i overensstemmelse med kutymen i branchen.

På denne baggrund kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 5. december 2017