

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0631 - Indklagedes annullering af klagers reservation**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte i juni 2018 2 pladser til et spise-arrangement den 8. sept. 2018 hos indklagede, som driver en gourmetrestaurant. Arrangement kostede kr. 1.800,- pr. person, hvoraf klager ved bestillingen betalte 2 x kr. 500,- i depositum.

Forud for arrangementet opstod der tvivl om, hvorvidt klager kunne deltage i det booked arrangement pga. børnepasningsproblemer. Efter skrivelser frem og tilbage mellem klager og indklagede om, at klager muligvis blev nødt til at afbestille, og efter at indklagede havde afvist, at tilbagekøbe klagers pladser til det pågældende arrangement og oplyst klager om, at depositummet ikke ville blive tilbagebetalt, skrev klager den 25. aug. 2018 til indklagede:

*"Hej*

*Vi vil også rigtig gerne besøge jer, da vi er store fans af jeres arrangementer. Så meget at vi også holdte vores bryllupsrejse på [navn på indklagede] i sin tid.*

*Vi kender ikke andre i [by på Fyn] end mine (bortrejste) svigerforældre, så vi kan kun få børnene passet hjemme i Aalborg.*

*Men det vil være alt for egoistisk at efterlade dem hos en barnepige i et døgn tid (lørdag eftermiddag til engang op af søndagen, når vi tør køre bil igen).*

*Det er desværre lidt en træls situation jeg har fået sat mig selv i her.*

*[klagers navn]"*

Den 27. aug. 2018 svarede indklagede, at:

*" Hej [klagers navn]*

*Tak for din mail.*

*Vi annullerer jeres besøg til [navn på indklagedes restaurant og navn på arrangementet] lørdag den 08.09.2018 og beklager at vi ikke tilbagebetaler depositum.*

*De bedste hilsner*

*[indklagedes navn og kontaktoplysninger]"*

Den 6. sept. 2018 svarede klager tilbage til indklagede, at:

*"Hej*

*Sålænge vi har et depositum i spil, vil jeg fortsat prøve at lede efter en løsning. Indtil videre har jeg ikke givet op.*

*[klagers navn]"*

Det lykkedes klager, at finde pasning til dennes børn, og den 8. sept. 2018 kørte klager og dennes kone/kæreste fra bopælen ved Aalborg og ned til indklagede, som er beliggende på Fyn.

Klager blev imidlertid afvist hos indklagede, da klagers reservation var blevet afbestilt, og der var således ikke dækket op til klager og dennes partner.

Klager skrev den 10. sept. 2018 til indklagede og klagede over, at være blevet afvist, da klager ikke mente, at klager på noget tidspunkt med sikkerhed havde sagt, at klager ikke ville komme til det bookedede arrangement. Klager ønskede på denne baggrund at få tilbagebetalt det indbetalte depositum samt at få en kompensation for at have kørt forgæves fra sin bopæl ved Aalborg og ned til indklagedes virksomhed på Fyn.

Indklagede svarede den 11. sept. 2018 og beklagede situationen, som ifølge indklagede kunne have været undgået, hvis klager straks havde besvaret indklagedes mail af den 27. aug. 2018 (se ovenfor). Indklagede forklarede videre, at det ikke på dagen var muligt at ændre på opdækningen, da opdækningen var tilpasset det tilmeldte antal gæster. Indklagede skrev videre, at depositummet desværre ikke blev tilbagebetalt.

Samme dag svarede klager tilbage og fastholdt, at det var indklagedes fejl, at indklagede havde aflyst klagers reservation, og klager henviste til, at han på intet tidspunkt gav op mht. at finde pasning til sine børn.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Af den fremlagte kopi af mailkorrespondance mellem parterne fra efter indgivelsen af klagen til nævnet, fremgik det, at indklagede – i en e-mail af den 13. sept. 2018 - skrev til klager og lovede tilbagebetaling af dennes depositum, hvilket efterfølgende var sket. Derudover skrev indklagede i en anden e-mail af den 13. sept. 2018, at:

*" Tak, [klagers navn] for din mail.*

*Jeg får straks noget ordnet til dig og tro mig at jeg kan godt forstå dig.  
Jeg har været helt i "kulkælder" over det.*

*De bedste hilsner  
[indklagede]"*

Udover tilbagebetaling af depositum var klager ikke efterfølgende blevet yderligere kompenseret.

Ankenævnet havde efterfølgende haft telefonisk kontakt til klager, som oplyste, at han, udover tilbagebetaling af depositummet, også ønskede at få kompensation for sin forgæves kørsel fra Aalborg og til indklagedes restaurant og tilbage igen.

**Klagers bemærkninger:**

Det var klagers opfattelse, at det var uberettiget, når indklagede annullerede klagers reservation, idet klager på intet tidspunkt under korrespondancen havde givet entydigt udtryk for, at klager ønskede at afbestille.

Klager anførte, at der var tale om en ubehagelig situation for alle, men at klager på ingen måde var grov i tonen eller temmelig ubehøvlet, og klager havde 100% styr på de mails, som klager havde sendt og modtaget.

Indklagede anførte, at indklagede måtte vise klager alle de mails, der var skrevet, men ifølge klager gik indklagede (personen som modtog klager) på et kontor (eller i hvert fald ud af klagers synsvidde) og lod klager vente i garderoben, da klager fortalte om den af ham den 6. sept. 2018 afsendte e-mail. Ifølge klager lod det til, at indklagede ikke tidligere havde set denne e-mail.

Da indklagede kom retur, virkede det ifølge klager, som om det var første gang, at indklagede havde set klagers e-mail af den 6. sept. 2018, og indklagede gav udtryk for, at klager og indklagede havde misforstået hinanden.

Klager mente ikke, at misforståelsen var gensidig. Indklagede havde således, efter klagers opfattelse, misforstået klagers hensigt, men klager mente ikke at have misforstået noget.

Klager kunne ikke genkende indklagedes bemærkninger om, at klager skulle have optrådt ubehøvlet eller været grov i tonen.

Klager ønskede udover at få tilbagebetalt sit depositum – hvilket var sket – at få godtgjort den udgift til kørsel til indklagedes restaurant – som klager pådrog sig ved at køre forgæves. Denne udgift kunne med udgangspunkt i statens kilometertakster opgøres således:

Klager opgjorde udgiften til kørsel fra klagers bopæl i Nordjylland til indklagedes restaurant beliggende på Fyn til 2 x 271 km. Beregnet efter statens kørselstakster for kørselsgodtgørelse, som var 3,54 kr. pr. km. kunne klagers erstatningskrav således opgøres til (2 x 271 km.) x 3,54 kr. = kr.1.919,-.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede oplyste, at indklagede havde fået indtryk af, at klager og dennes ledsager ikke ville komme til arrangement, da klager flere gange på mail udtrykte, at han ikke kunne finde en barnepige. Ifølge klager var den sidste mail fra klager inden arrangementet fra torsdag den 6. sept. 2018 hvor klager gav udtryk for, at klager fortsat forsøgte at finde en barnepige. Siden hørte indklagede ikke mere og antog på den baggrund, at klager ikke kunne skaffe pasning og derfor ikke ville komme.

Indklagede anførte, at indklagede ikke solgte klagers reserverede pladser til andre. Indklagede dækkede imidlertid normalt ikke op til nogle, som ikke kom, da der ikke skulle være tomme pladser og da indklagedes kokke skulle forberede mad til det rigtige antal gæster. Indklagede tilbød klager, at klager selv kunne sørge for at give eller sælge sine pladser andet steds. Men dette fik indklagede ikke svar på.

Indklagede anførte yderligere, at klager var temmelig ubehøvlet, da klager ankom, og klager kunne, ifølge indklagede, ikke helt finde ud af, hvad klager havde skrevet eller ikke skrevet, og indklagede måtte vise klager de mails, der var sendt mellem klager og indklagede.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på yderligere kompensation.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager delvis medhold.

Indklagede meddelte den 27. aug. 2018 klager, at klagers reservation var annulleret. Først 10 dage senere, den 6. sept. 2018, som var kun 2 dage før arrangementet, oplyste klager, at de "indtil videre ikke havde givet op", hvilket skulle forstås således, at klager ønskede at fastholde reservationen til den 8. september 2018.

Det var Ankenævnets opfattelse, at klager skulle have reageret hurtigere og mere entydigt på indklagedes meddelelse af 27. august 2018 om, at reservationen var annulleret, hvis han ønskede at fastholde reservationen, idet indklagede den 6. september 2018 var påbegyndt sine forberedelser til arrangementet og havde indrettet sig på, at klagers reservation var annulleret.

Nævnet fandt imidlertid, at indklagede - som den professionelle part i forholdet - burde have besvaret klagers e-mail af 6. sept. 2018 og gjort det klart for klager, at reservationen var annulleret. Da indklagede ikke reagerede på klagers mail, og klager herefter brugte tid og kørte langt for at møde frem til indklagedes arrangement den 8. september 2018, fandt Ankenævnet, at indklagede pr. kulance skulle betale klager en godtgørelse, der efter en konkret vurdering fastsattes til 1.000 kr.

**Afgørelse af 26. februar 2019**