

**Ankenævnets Journal nr.: 2017-0839 – Omplacering - Afvikling af bryllup**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede i december 2016 et bryllupsarrangement hos indklagede, som bestod af en reception, middag og efterfølgende fest. Klager bookede dette den 16/9 2017.

Bryllupsreceptionen skulle, efter aftale, foregå på indklagedes terrasse, og efterfølgende middag og fest skulle afholdes i indklagedes selskabslokale samt loungeområde.

Aftalen indeholdt nøje planlagte detaljer omkring gennemførelse af bryllupsceremonien på indklagedes terrasse, opstilling af fotobås samt fuld pakke med lys og lyd til indslag i løbet af aftenen.

Tilbuddet omfattede også, personale, bartender, DJ, samt en bryllupsplanlægger, der ville bistå under arrangementet i løbet af aftenen/natten og sikre at alt forløb efter planen.

Klager modtog et tilbud på arrangementet. Tilbuddet løb på kr. 61.615,-. Klager indbetalte forud for arrangementet hele beløbet på kontonummer 2191-3488735461 i Nordea Bank.

Den 20. december modtog klager en endelig konfirmation på afvikling af klagers arrangement den lørdag den 16. september 2017.

Onsdag den 13. september 2017 ringede indklagede til klager og oplyste, at indklagede var blevet erklæret konkurs af SKAT, og at indklagedes virksomhed var blevet overtaget af en ny ejer. Indklagede oplyste, at den nye ejer ikke havde nogen forpligtelse til at afholde klagers arrangement, men at den nye ejer dog gerne ville afvikle klagers bryllupsfest, dog kunne dette ikke foregå i indklagedes lokaler, da indklagedes lokaler ifølge det oplyste var under renovering.

Indklagede/den nye ejer havde dog mulighed for at finde andre lokaler, hvor brylluppet kunne afholdes. Klager blev overrasket over dette og bad om et møde med indklagede og den nye ejer. Dette møde blev afholdt den 14.9.2017.

Her fik klager oplyst, at indklagedes virksomhed var gået konkurs, men at klager kunne afholde festen i nogle andre lokaler, som var en cafe i et nærliggende butikscenter. Klager tog med indklagede hen og så den pågældende café. Da brylluppet var meget nærtliggende valgte klager at afvikle sit bryllup i de anviste lokaler.

Klager blev i forbindelse hermed oplyst om ikke at nævne konkursen for klagers gæster. Indklagede lovede ifølge klager at fremsende dokumentation for den nævnte konkurs. Denne dokumentation modtog klager, ifølge klager, aldrig, trods at klager flere gange efter festen rykkede for dette.

Klager oplyste, at klager efterfølgende havde undersøgt sagen gennem klagers netværk. Ifølge klager havde ingen kunnet finde ud af noget om den nævnte konkurs hos indklagede, hverken på adressen eller på nogle af de selskaber, som er registreret på adressen. Klager havde imidlertid fundet ud af via Trustpilot, at der den 16.9.2017 blev afholdt et andet bryllup hos indklagede. Klager kontaktede dette brudepar, som oplyste, at de havde booket deres bryllup godt to måneder før klager havde booket klagers bryllup hos indklagede.

Det var klagers opfattelse, ovennævnte oplysninger taget i betragtning og sammenholdt med manglende svar og dokumentation for konkursen fra indklagede, at indklagede havde talt usandt overfor klager, og at klager måske ved en fejl havde booket to bryllupper til samme dag, og at klager i stedet for at oplyse dette samt evt. tilbyde tilbagebetaling eller flytning af brylluppet til et andet lokale mod reduktion af prisen, stillede klager overfor den eneste mulighed, som var at holde brylluppet i de af indklagede anviste lokaler.

Klager følte ikke, at klager kunne gøre andet end at tage imod indklagedes tilbud, da der på dette tidspunkt var under 3 døgn til brylluppet. Ifølge klager ville klage ikke have accepteret denne løsning, hvis klager i god tid inden brylluppet var blevet informeret om at brylluppet ikke kunne afvikles i de på forhånd aftalte lokaler.

Udover, at klager ikke fik de – efter klagers opfattelse betydeligt bedre – lokaler, som klager var blevet stillet i udsigt, så led selve afviklingen af brylluppet af en række mangler.

#### Vine:

Klager havde aftalt en bestemt vinmenu forud for brylluppet, som passede til de retter, der skulle serveres. På selve dagen blev der imidlertid serveret helt andre og for klager ukendte vine, som ifølge klager var af en ringere kvalitet, og som ikke passede til maden.

#### Drinks:

Klager havde bl.a. valgt indklagede fordi indklagede havde en stor bar med en masse forskellige drinks. På det sted, hvor brylluppet blev holdt, var der ingen drinks, og der var kun én tjener, som var uden bartender-kompetencer. Det tog derfor meget lang tid, når klagers gæster skulle have en drink, og når de fik en drink, var den af ringe kvalitet.

#### Mad:

Der var aftalt en speciel menu til klager, men på det sted, hvor brylluppet blev afviklet blev retterne tilberedt anderledes, og flere retter var ifølge klager forkerte eller mangelfulde. Tilbehøret til hovedretten og desserten var ikke som aftalt, og 2 gæster gik glip af desserten pga. dårlig kommunikation mellem køkkenet og indklagede, som var til stede noget af dagen.

#### Gaver:

Det var aftalt med indklagede, at klager kunne lade gaverne stå og hente dem dagen efter. Dette var ikke en mulighed i de lokaler, hvor brylluppet i stedet blev afholdt. Klager måtte derfor sammen med nogle gæster og indklagede transportere gaverne derhen, hvor klager skulle overnatte. Dette tog tid og tog fokus fra klager og nogle af klagers gæster, da koordineringen omkring dette ifølge klager var kaotisk.

#### DJ:

Der var aftalt en DJ, som skulle spille en af klager valgt playliste. Det viste sig dog, at den pågældende DJ ikke havde denne playliste, og derudover skruede DJ'en op og ned for lyden hele aftenen, hvilket var til gene for klager og dennes gæster.

#### Fotobås:

Klager var blevet lovet et sted at opstille en fotobås, som klager havde lejet eksternt. Til fotobåsen skulle der være en baggrund og belysning, således at der kunne tages gode billeder. I de lokaler, hvor brylluppet blev afviklet, fandt klager et hjørne, hvor båsen kunne opsættes, men der var dårligt lys og baggrunden var baren og køkkenet. Baggrunden på mange af billederne blev derfor stedets personale, som gik frem og tilbage samt noget af metalgitteret til det omkringliggende butikscener.

Indslag i løbet af aftenen:

En af grundene til, at klager valgte indklagede var, at der var et godt lys, god lyd og projektor til video-indslag i indklagedes lokaler. Dette var ikke tilfældet i de lokaler, hvor brylluppet i stedet blev afholdt. Efter længere tids udfordringer lykkedes det vha. en transportabel projektor, at få et mindre billede med dårlig lyd. Dette til stor skuffelse for en del af gæsterne, da flere gæster havde brugt tid og penge på at forberede indslag.

Natmad:

Klager havde aftalt en menu til natmad bestående af miniburgere, og fingermad. I stedet fik klager tapas, som en stor del af gæsterne ikke fik noget af, da der ikke var personale nok til at gå rundt med natmaden som aftalt, og fordi maden kun stod fremme i kort tid. På dette tidspunkt var medarbejderen fra indklagedes virksomhed gået hjem og ingen af medarbejderne fra den cafe, hvor brylluppet blev afholdt, sørgede for, at den store del af gæsterne, der var i den anden ende af lokalet, eller som var udenfor, fik besked om, at der var natmad. Natmaden blev derfor kun serveret til en del af gæsterne, og kvaliteten af denne var ifølge klager ringe, og slet ikke den menu, som var aftalt.

Mangler generelt:

På den café, hvor brylluppet blev afviklet var der slet ikke plads til alle bordene, og selvom klager havde frabedt sig det, stod de runde borde op af sofaerne, således at der ved 3 borde ud af 5 sad gæster på sofaer, mens resten af bordet sad på stole. Dette gav et forvirrende overblik og splittede bordene op på en uhensigtsmæssig måde.

Der manglede stole til flere af gæsterne, som måtte stå op, mens flere gik i gang med forretten. Der manglede også service og tallerkner ved flere af bordene.

Den bryllupsplanlægger, som var en del af aftalen, og som skulle have været til stede under afviklingen af brylluppet var ikke til stede. I stedet var indklagede til stede, men indklagede skabte ifølge klager mere forvirring, og desuden valgte indklagede også at forlade festen før desserten. Herefter var klager og klagers selskab overladt til sig selv på en lokation og med et personale, som ifølge klager ikke var gearet til at afvikle et bryllupsarrangement.

**Klagers bemærkninger:**

Klager var utilfreds med, at klager ikke fik det lovede lokale og med, at klager, få dage før afviklingen af brylluppet, fik at vide, at brylluppet ikke kunne afvikles i de aftalte lokaler, men i stedet kunne afvikles i en nærliggende cafe i et butikscenter. Det var klagers opfattelse, at den reelle grund til dette ikke - som oplyst af indklagede - var en konkurs, men snarere, at indklagede havde dobbeltbooket den pågældende dag. Klager fandt, at indklagede burde have oplyst klager om den reelle grund til aflysningen (dobbeltbooking) og have tilbudt klager tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Derudover var der en række mangler ved afviklingen af brylluppet, der henvistes til det ovenfor anførte under "Sagsfremstilling".

Klager anført, at det af indklagede nævnte selskabs konkurs [selskab 1] ikke havde noget med sagen at gøre, men at dette selskabs konkurs blot er blevet brugt som begrundelse for, at flytte klagers bryllup, i stedet for at returnere pengene til klager.

Klager havde vedhæftet billeder for at dokumentere, at de lokaler, hvor klagers bryllup blev afholdt, var en cafe beliggende i et butikscenter.

For så vidt angik de tilbudte gaver var klager blevet tilbudt et par flasker vin samt deltagelse i nogle af de fester som afholdes i indklagedes virksomhed. Dette havde på ingen måde interesse for klager.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om at indklagede først hørte noget fra klager længe efter brylluppet har klager anført, at klager, efter at have rykket indklagede for dokumentation på den nævnte konkurs, tog på bryllupsrejse den 19. sept. 2017, og først da klager kom hjem fra denne rejse, blev klager bekendt med, at der var dobbeltbooket, ligesom der forsat ikke forelå dokumentation for den nævnte konkurs.

**Klagers krav:**

Klager ønskede et ikke nærmere specificeret afslag.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede anførte, at blev afholdt et meget flot bryllup lige ved vandet i Tuborg havn. På alle billeder og video ser brudeparret og alle gæsterne bestemt glade ud.

Indklagede oplyste, at selskabet [navn på selskab 1] ApS [som angiveligt har drevet indklagede] var blevet lukket ned kort før klagers bryllup. I stedet havde [navn på selskab 2] ApS valgt at hjælpe førstnævnte selskab med at gennemføre brylluppet, uden at klager havde det mindste tab eller i værste fald et aflyst bryllup.

Indklagede oplyste, at det var korrekt, at brylluppet ikke blev holdt i indklagedes egne lokaler, men i et – ifølge indklagede - tilsvarende venue/lokale ved vandet. Klager anførte, at der var tale om en cafe i butikscenter.

Det var [navn på selskab 1] som stod bag indklagedes virksomhed. Men dette selskab var lukket ned. I stedet blev brylluppet afviklet af [navn på selskab 2].

Indklagede anførte, at indklagede også havde tilbudt en gave, men indklagede havde endnu ikke fået noget svar herpå.

Det var indklagedes opfattelse, at brylluppet var meget vellykket, og at alt det, der var bestilt, blev leveret. Indklagede havde samtlige billeder og video fra brylluppet, som ifølge indklagede viste en helt anden og positiv side af brylluppet end den af klager fremlagte.

Indklagede skrev nogle dage efter brylluppet også en flot hilsen til brudeparret, hvor indklagede så tilbage på et super flot bryllup. Indklagede hørte ikke noget fra klager før over en måned efter brylluppets afvikling.

Det var indklagedes opfattelse, at hvis alt havde været så dårligt, som beskrevet af klager, så ville indklagede nok have hørt herom få dage efter brylluppet.

Indklagede oplyste, at han var til stede under afviklingen sammen med klager med henblik på at brylluppet blev afviklet flot med alle detaljer som vielse, pynt, kage, timing med alle folk som fotograf, biler, kage, musik, giftefoged osv. Ifølge indklagede kørte alt helt perfekt.

Indklagede kørte ligeledes alle brudeparrets gaver hjem til deres Airbnb-lejlighed i Nordhavn.

Indklagede anførte, at han ved, at [selskab 2] har tilbudt klager en gave, men at [selskab 2] ikke har hørt fra klager.

Indklagede anførte, at han også ved, at [selskab 2] har gjort alt for at hjælpe klager, og for at få det hele til at lykkes. Ifølge indklagede kunne [selskab 2] jo bare have sagt nej til at afvikle klagers bryllup.

Alt i alt var det indklagedes opfattelse, at brylluppet blev afviklet superflot og gennemført på en anden adresse ved vandet. Dette dokumenteres ifølge indklagede også af alle billeder og videoer.

Indklagede henstillede til Nævnets sekretariat om at tale med klager, om at fjerne klagers anmeldelse på Trustpilot så længe klagesagen kørte hos Nævnet.

[Selskab 2] ville ikke skades, fordi den tidligere ejer var gået ned, og indklagede henstillede på denne baggrund til, at klagers anmeldelse fjernes straks.

Indklagede anførte, at klagers anmeldelse på Trustpilot ikke var sand og, at [selskab 2] flere gange havde sagt til klager, at anmeldelsen skadede [selskab 2]. [Selskab 2] ville helst ikke gå via foged for at søge erstatning og daglige bøder.

Indklagede anførte, at "vi" (formentlig indklagede og selskab 2) ved, at man kunne få erstatning helt op til 5.000kr dagligt så længe denne anmeldelse lå der.

Indklagede anførte overfor Ankenævnet, at han intet havde med deres firma [selskab 2] at gøre, og at han ikke "juridisk" stod nogle steder. Indklagede bad om, at Nævnet rettede alle henvendelser til [selskab 2].

Indklagede blev bedt om at dokumentere, hvem der var kontohaver til det kontonummer, hvortil klager forudbetalte. Såfremt der ikke fremsendtes dokumentation herfor, var indklagede oplyst om, at Nævnet vil lægge til grund, at det var indklagede, der personligt var kontohaver og dermed også den rette indklagede.

#### **Indklagedes krav:**

Klager havde ikke krav på afslag.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Det var ubestridt, at klager få dage, før brylluppet skulle afvikles, fik valget mellem at flytte brylluppet til en nærliggende café eller at miste de penge, klager havde betalt for festen.

Ankenævnet lagde til grund, at der var tale om ringere lokaler med en ringere beliggenhed, og at der var en række væsentlige mangler ved afviklingen af brylluppet.

Indklagede bestred at være rette indklagede, men havde ikke i øvrigt haft bemærkninger til de enkelte klagepunkter.

Efter en samlet vurdering af sagen fandt Nævnet, at klager havde krav på et skønsmæssigt afslag på 50 pct. af den betalte pris svarende til kr. kr. 30.808,-.

Nævnet lagde til grund, at indklagede [selskab 1], var rette indklagede, da det efter det oplyste var med denne virksomhed, klager havde indgået aftale og til denne virksomhed klager havde foretaget betaling.

**Afgørelse af 20. februar 2018**