Ankenævnets Journal nr.: 2025-0600 – Bryllupsarrangement

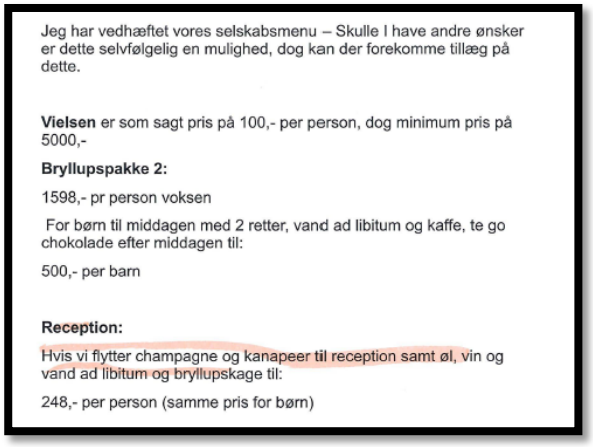
Sagsfremstilling:

Sagen angår uenighed om en tillægsaftale vedrørende "fri fadøl" til et bryllupsarrangement, som klager afholdte hos indklagede den 13. – 14. september 2025.

Klager har betalt 76.406,24 kr. for hele arrangementet, herunder 4.614 kr. vedrørende de dele af arrangementet, som der efterfølgende er opstået uenighed om.

Uenigheden angår nærmere, som nævnet har forstået sagen, om arrangementet tydeligt var opdelt i henholdsvis en reception og et bryllupsarrangement som var prissat hver for sig, eller om klager berettiget kunne forvente, at en aftalt ændring fra "fri flaske øl" til "fri fadøl" mod en mérpris på 30 kr. pr. person, var gældende hele arrangementet, og ikke alene en begrænset periode. Parterne er herudover uenige om, hvorvidt serverede sodavand til middagen var indeholdt i prisen, eller skulle betales efter regning.

Det fremgår af en e-mail fra indklagede til klager 28. november 2024:



Jeg har vedhæftet vores selskabsmenu – Skulle I have andre ønsker er dette selvfølgelig en mulighed, dog kan der forekomme tillæg på dette.

Vielsen er som sagt pris på 100,- per person, dog minimum pris på 5000,-

Bryllupspakke 2:

1598,- pr person voksen

For børn til middagen med 2 retter, vand ad libitum og kaffe, te go chokolade efter middagen til:

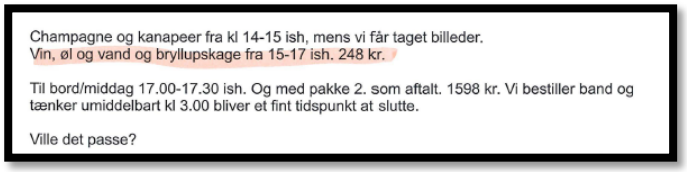
500,- per barn

Reception:

Hvis vi flytter champagne og kanapeer til reception samt øl, vin og vand ad libitum og bryllupskage til:

248,- per person (samme pris for børn)

Det fremgår af klagers e-mail til indklagede 30. november 2024:

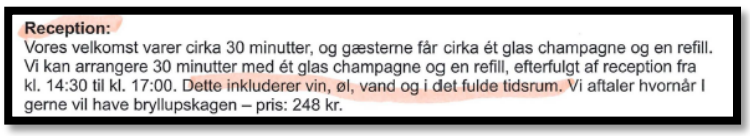


Champagne og kanapeer fra kl 14-15 ish, mens vi får taget billeder.
Vin, øl og vand og bryllupskage fra 15-17 ish. 248 kr.

Til bord/middag 17.00-17.30 ish. Og med pakke 2. som aftalt. 1598 kr. Vi bestiller band og tænker umiddelbart kl 3.00 bliver et fint tidspunkt at slutte.

Ville det passe?

Af indklagedes e-mail 3. december 2024 fremgår:



Reception:
Vores velkomst varer cirka 30 minutter, og gæsterne får cirka ét glas champagne og en refill. Vi kan arrangere 30 minutter med ét glas champagne og en refill, efterfulgt af reception fra kl. 14:30 til kl. 17:00. Dette inkluderer vin, øl, vand og i det fulde tidsrum. Vi aftaler hvornår I gerne vil have bryllupskagen – pris: 248 kr.

Af klagers e-mail 4. december 2024 fremgår det:

Det lyder virkelig fint det hele.

Vi har lige et par sidste spørgsmål, inden vi er klar til at "trykke book".

Er vi enige om, at det var muligt at få fadøl til receptionen? Det gør ikke noget, at der også er flaske øl, men Casper kan så godt li fadøl, så det er et stort ønske :-)

Indklagede besvarede spørgsmålet sådan, den 5. december 2024:

Normalt tilbyder vi ad libitum flaskeøl (pilsner og classic), da vores haner er placeret i den anden ende af bygningen. Fadøl (pilsner og classic) koster 30,- pr. person for hele arrangementet.

Klager bekræftede herefter den 7. december 2024 således, at de ønskede opgradering til fadøl for hele arrangementet mod merbetaling af 30 kr.:

Vi vil gerne betale de 30 kr ekstra for fadøl til hele arrangementet.

Indklagede bekræftede efterfølgende klagers valg ved e-mail af 9. december 2024 til klager, hvor blandt andet følgende fremgår:

Bryllupspakke 2 – 1598,-

For børn til middagen med 2 retter, vand ad libitum og kaffe, te go chokolade efter middagen til:

500,- per barn

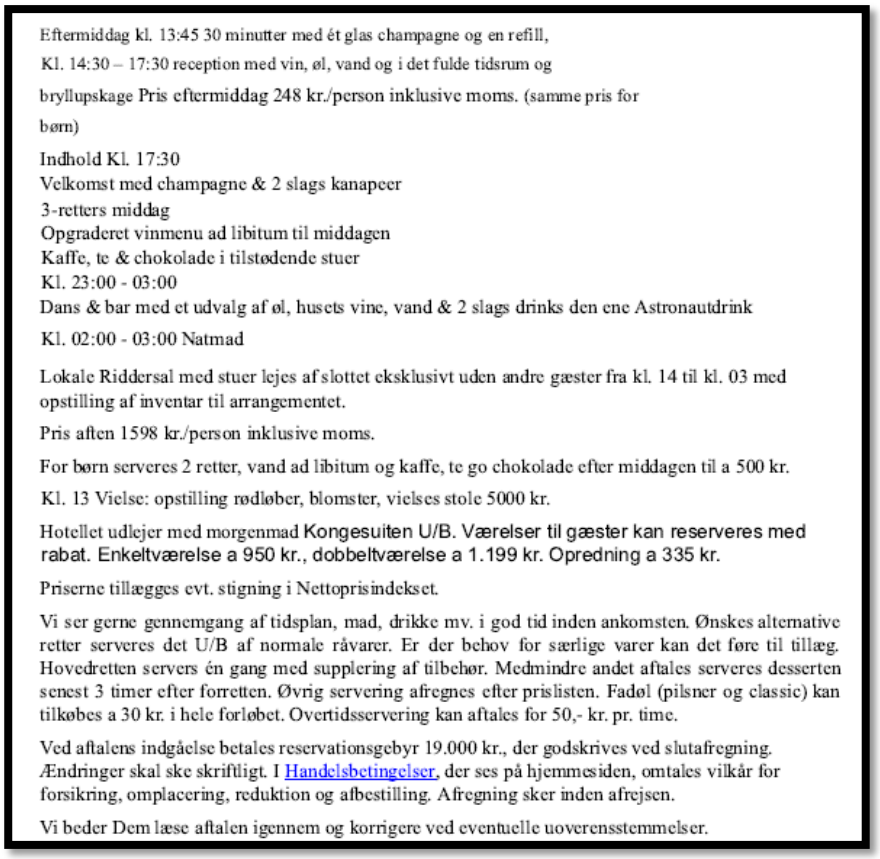
Vi kan arrangere 30 minutter med ét glas champagne og en refill, efterfulgt af reception fra kl. 14:30 til kl. 17:00. Dette inkluderer vin, øl, vand og i det fulde tidsrum. Vi aftaler hvornår I gerne vil have bryllupskagen – pris: 248 kr. (samme pris for børn)

Bar: Den ene drink skal være :Astronautdrink som er:

- 4 cl. Råstoff Strawberry-Rhubarb
- Lemon sodavand
- Evt Friskpresset lime

Fadøl (pilsner og classic) koster 30,- pr. person for hele arrangementet.

Indklagede fremsendte herefter en reservationsaftale, hvoraf fremgik blandt andet:



Eftermiddag kl. 13:45 30 minutter med ét glas champagne og en refill,

Kl. 14:30 – 17:30 reception med vin, øl, vand og i det fulde tidsrum og

bryllupskage Pris eftermiddag 248 kr./person inklusive moms. (samme pris for

børn)

Indhold Kl. 17:30
Velkomst med champagne & 2 slags kanapeer
3-retters middag
Opgraderet vinmenu ad libitum til middagen
Kaffe, te & chokolade i tilstødende stuer
Kl. 23:00 - 03:00
Dans & bar med et udvalg af øl, husets vine, vand & 2 slags drinks den ene Astronautdrink

Kl. 02:00 - 03:00 Natmad

Lokale Riddersal med stuer lejes af slottet eksklusivt uden andre gæster fra kl. 14 til kl. 03 med opstilling af inventar til arrangementet.

Pris aften 1598 kr./person inklusive moms.

For børn serveres 2 retter, vand ad libitum og kaffe, te go chokolade efter middagen til a 500 kr.

Kl. 13 Vielse: opstilling rødløber, blomster, vielses stole 5000 kr.

Hotellet udlejer med morgenmad Kongesuiten U/B. Værelser til gæster kan reserveres med rabat. Enkeltværelse a 950 kr., dobbeltværelse a 1.199 kr. Opredning a 335 kr.

Priserne tillægges evt. stigning i Nettoprisindekset.

Vi ser gerne gennemgang af tidsplan, mad, drikke mv. i god tid inden ankomsten. Ønskes alternative retter serveres det U/B af normale råvarer. Er der behov for særlige varer kan det føre til tillæg. Hovedretten servers én gang med supplering af tilbehør. Medmindre andet aftales serveres desserten senest 3 timer efter forretten. Øvrig servering afregnes efter prislisten. Fadøl (pilsner og classic) kan tilkøbes a 30 kr. i hele forløbet. Overtidsservering kan aftales for 50,- kr. pr. time.

Ved aftalens indgåelse betales reservationsgebyr 19.000 kr., der godskrives ved slutafregning. Ændringer skal ske skriftligt. I Handelsbetingelser, der ses på hjemmesiden, omtales vilkår for forsikring, omplacering, reduktion og afbestilling. Afregning sker inden afrejsen.

Vi beder Dem læse aftalen igennem og korrigere ved eventuelle uoverensstemmelser.

Det fremgår af klagen, at ved selve arrangementet blev der ikke stillet flaskeøl frem under middagen, ligesom indklagedes personale heller ikke orienterede klager om, at dennes gæster bestilte fadøl i et større antal.

Den 15. september 2025 fremsendte indklagede sin faktura til klager. Der fremgår heraf blandt andet en post vedrørende "tillæg fadøl – pilsner eller classic hele arrangement" á 30 kr. pr. person, samt særskilte poster for "stor fadøl ved middag" (55 stk.) og "sodavand ved middag" (21 stk.).

Værdien af disse poster udgør 4.614 kr. svarende til klagers tilbagebetalingskrav.

Klager fremsendte herefter en indsigelse på mail til indklagede den 20. september 2025 med angivelse af, at den fremsendte faktura blev bestridt med henvisning til, at det klart fremgik af parternes aftale, sammenholdt med indklagedes markedsføringsmateriale, at der i den aftalte pris var indeholdt en opgradering til fadøl for hele arrangementet, altså både reception og aftenarrangement, ligesom i øvrigt at sodavand til middagen klart var indeholdt i den aftalte pris.

Indklagede besvarede klagers reklamation samme dag således:

Vi leverede og har faktureret efter vedlagte skriftlige aftale med Monica, som vi går ud fra at du er enig i. Det er præciseret , at ændringer skal ske skriftligt. Der er ingen mundtlig aftale. Der er nøje listet ydelser med i prisen.
Der er ikke øl og sodavand med i den aftalte pris på 1598 kr.
I har ikke bekræftet andet end den vedlagte aftale. Din fortolkning af aftalen er ikke rigtig. Den er præcis i angivelse af tid, sted, hvad der leveres og prisen.
Opgraderingen er pr. person, da der i aftalen var indeholdt flaske øl i til reception og i baren.
Der fremgår tydeligt af aftalen, at "øvrig servering afregnes efter prislisten".
Regningen skal betales straks. Hvis I er uenige, har I mulighed for at klage til ankenævnet for hotel mm jf. de til aftalen knyttede Handelsbetingelser.
Sms viser ikke andet. Det blev her netop skrevet, at i det fulde tidsrum kl. 14:30 - 17 var øl og vand inklusiv.
Derved ses, at øl og vand ikke var del af prisen efter kl. 17. Det er ikke anført at pakke 2 indeholder øl og vand under middagen, hvilket ikke var tilfældet i det materiale I fik udleveret ved aftaleindgåelsen.
Endelig skrev Casper i en mail i juli, at han ønskede flaske øl opgraderet for 30 kr. Nedenstående røde bolle omhandler de på tidspunktet bestilte øl, som I ønskede af bedre kvalitet, og det omhandler selvsagt hverken på tidspunktet endnu ikke bestilte varer, eller 12 timers fri servering af fadøl for 30 kr. Tillægget var til vedlagte ordre.

Af klagers afsluttende mail forud for overdragelse af sagen til Ankenævnet fremgår det blandt andet:

Vi har været i løbende dialog med jer om rettelserne, men vi er ikke enige i, at fadøl ikke var en del af aftalen for hele arrangementet. Det var netop en af grundene til, at vi valgte jer, og det blev bekræftet både af Gustav og Jesper på vores møder.

Derudover må vi understrege, at det efter almindelig hotel- og restaurationspraksis bør være tydeligt for gæsterne, hvad der er inkluderet i bryllupspakken/aftenens program. Gæster burde ikke kunne gå i baren og bestille uden for det aftalte, uden at en af jeres ansatte først afklarede dette med os som aftalepart, hvis det var til merpris for os. Der skete ikke på noget tidspunkt.

Ligeledes har I takseret sodavand til børnene, selvom dette også tydeligt står som gratis i ordrebekræftelsen.

Klagers krav:

Indklagede skal refundere klager 4.614 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav navnlig gjort gældende, at det klart og utvivlsomt følger af parternes ændringsaftale, samt indklagedes bekræftelser heraf, at aftalen gjaldt hele arrangementet, hvorfor det er helt naturligt, at klager har forstået ændringsaftalen efter sin ordlyd.

Indklages har, som den professionelle part og koncipist, ansvaret for at præcisere eventuelle begrænsninger, og bærer derfor mest naturligt risikoen for den skete misforståelse.

Klager har videre anført, at indklagedes egen ageren på dagen understøtter at indklagede også selv havde denne forståelse, idet indklagede ikke, i strid med denne egen påståede forståelse af aftalen, havde sat flaskeøl frem, og yderligere ved, at indklagede, stærkt mod sædvane, så ikke reagerede og orienterede klager om, at der ved arrangementet blev bestilt et større antal fadøl, som klager så måtte forvente ekstra opkrævning for.

Indklagedes krav:

Afvisning, subsidiært frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin afvisningspåstand gjort gældende, at en betydelig del af aftaleindgåelsen skete mundtligt, og med en person der ikke er identisk med klager. Til betryggende afgørelse af sagen er der behov for vidneførsel, som ikke kan ske for dette nævn.

Til støtte for sin subsidiære påstand har klager navnlig anført, at det følger af aftalegrundlaget, at der har været tale om 2 separate arrangementer, og at det alene var til receptionen, at der blev indgået aftale om opgradering fra flaskeøl til fadøl mod en mérpris på 30 kr. pr. person fra 248 kr. til 278 kr.

Aftenarrangementet var derimod med aftale om vinmenu ad libitum, og øvrig servering efter regning.

Indklagede har videre anført at det følger af reservationsaftalen (6. linje) at børn betaler samme pris som voksne. Supplerende har indklagede anført, at det følger af reservationsaftalen at ændringer skal ske skriftligt, og der derfor ikke kan henvises til mundtlige aftaler om gratis ydelser.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Sagen vedrører spørgsmålet om betaling for 55 fadøl og 21 sodavand til et samlet beløb på 4.614 kr.

Det fremgår af sagen, at parterne til at begynde med korresponderede om opgraderingen under overskriften ”Reception”.

Indklagedes e-mail af 5. december 2024 introducerede som den første begrebet ”for hele arrangementet”. Klagers forståelse af, at aftalen vedrørte fadøl for hele arrangementet, blev således introduceret af indklagede.

I e-mail af 9. december 2024 gentog indklagede, at ”Fadøl (pilsner og classic) koster 30,- pr. person for hele arrangementet.

Henset til det anførte, sammenholdt med, at indklagedes faktura angiver at opkræve et tillæg for ”fadøl – hele arrangementet”, finder nævnet efter en samlet vurdering, at indklagede, som den professionelle part, er nærmest til at bære risikoen for den skete misforståelse.

Med samme begrundelse finder nævnet, at indklagede er nærmest til at bære risikoen for klagers rimelige opfattelse af, at angivelsen af ”vand” i sammenhængen henviste til sodavand.

Afgørelse af 30. april 2026