Ankenævnets Journal nr.: 2025-0639 - Mangler ved selskabsarrangement

Sagsfremstilling:

Det fremgår af sagen, at klager den 18. juli 2025 telefonisk henvendte sig til indklagede om booking af et barnedåbsarrangement den 30. august 2025. Indklagede driver et bowlingcenter med servering af mad.

Indklagede fremsendte samme dag en ordrebekræftelse for 28 personer til afholdelse af barnedåb den 30. august 2025 med "All inclusive Brunch (m. opdækning)" samt 1 times bowling og skoleje.

Deltagerantallet blev efterfølgende ændret til 30 personer, og indklagede fremsendte en ny ordrebekræftelse.

Arrangementet var planlagt med ankomst kl. 11.30. Ifølge den seneste ordrebekræftelse omfattede arrangementet bl.a. bordreservation, brunch med opdækning, drikkevarer ad libitum samt bowling og skoleje. Det samlede beløb på 11.411,50 fremgik af ordrebekræftelsen. Så vidt ses er det også dette beløb, klager har betalt for arrangementet.

Af bekræftelsen fremgik også standardvilkår om depositum og afbestilling for konfirmation/barnedåb.

Af klagers efterfølgende henvendelser til indklagede den 31. august og 4. september 2025 fremgår, at klager var utilfreds med indeklimaet/temperaturen i lokalet, og at døre og vinduer ifølge indklagede ikke måtte åbnes, og at der efter klagers opfattelse først i den sidste del af arrangementet blev opsat en enkelt blæser.

Klager har derudover anført, at der var mangelfuld afrydning, idet beskidt service stod på bordene.

Klager bad derfor indklagede om kompensation i form af fuld refusion af betalingen for disse mangler.

Indklagede svarede den 1. september 2025, at henvendelsen var modtaget og blev sendt videre til indklagedes centerchef. Centerchefen svarede den 4. september 2025 og anførte bl.a., at der ikke var/er aircondition i lokalerne, at vejret var varmt, og at åbning af døre/vinduer i restaurantområder ikke var/er tilladt af hensyn til fødevare-hygiejnereglerne; men at der blev opstillet blæsere. Indklagede anførte videre, at indklagede desværre ikke kan styre vejret.

Klager svarede den 4. september 2025 og fastholdt sine klagepunkter.

Den 9. september 2025 fastholdt indklagede, at der ikke kunne tilbydes kompensation.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet.

Indklagede har indgivet svarskrift af 18. november 2025 med påstand om frifindelse, supplerende bemærkninger (duplik) af 15. december 2025 samt processkrift 2 af 5. januar 2026. Klager har indgivet replik/modsvar af 26. november 2025 og supplerende bemærkninger af 17. december 2025. (2025-0639.pdf)

Klagers krav:

Klager kræver fuld tilbagebetaling af arrangementsprisen.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at lokalet var ekstremt varmt, at flere gæster måtte forlade rummet gentagne gange, og at dåbsbarnet var utrøsteligt på grund af varmen.

Klager har oplyst, at døre og vinduer ikke måtte åbnes, og at der først i den sidste del af arrangementet blev opstillet én ventilator, hvilket ikke ændrede forholdene.

Klager har yderligere anført, at der stod beskidt service på bordene, selv om der var lovet løbende afrydning, og at dette bidrog til en uprofessionel oplevelse

Klager har fremhævet, at temperaturproblemet ikke kan anses som uforudsigeligt, idet indklagede kendte begrænsningen vedrørende åbning af døre/vinduer af hygiejnehensyn, og at dette burde have været oplyst ved bookingen, når bookingen som her vedrører i sommermånederne.

Klager bestrider, at der blev opstillet "vindblæsere omkring os", idet der ifølge klager først senere blev stillet én blæser op med minimal effekt.

Klager fastholder, at afrydningen ikke var tilstrækkelig, og at de samlede rammer var uegnede til afviklingen af en barnedåb. Klager har anført, at nogle gæster ankom før starttidspunktet efter aftale med indklagede, men at dette ikke ændrer ved hovedproblemet med indeklimaet.

Klager har ikke billeder fra festen, herunder af den manglende afrydning og henviser for så vidt manglende service til anmeldelser på Trustpilot.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på hel eller delvis refusion af betalingen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har gjort gældende, at den indgåede aftale blev opfyldt, herunder servering, opdækning, bowling og drikkevarer.

Indklagede gør yderligere gældende, at åbning af døre/vinduer ikke var tilladt af hensyn til fødevarehygiejnen, og har henvist til Fødevarestyrelsens vejledning om skadedyrssikring og åbning af vinduer/døre.

Indklagede har oplyst, at der blev opsat ventilationsblæser i lokalet for at imødekomme ønsket om mere luft, og at problemet dermed blev afhjulpet. Om den påståede manglende afrydning gør indklagede gældende, at der løbende blev afryddet under hensyntagen til taler m.v., at glas ikke skiftes efter hvert brug, men genbruges, og at klager først dagen efter gjorde indsigelse om afrydning, hvorfor afhjælpning ikke kunne ske under arrangementet.

Indklagede har i øvrigt anført, at der ikke var tale om en ekstraordinært høj udetemperatur på dagen for afviklingen (højeste temperatur ca. 22,8°C), at lokalerne har loftsventilation, og at flere blæsere normalt anvendes i juni–juli, men ikke er fast inventar i slutningen af august.

Indklagede har anført, at indklagede ikke har modtaget andre klager om for varmt indeklima på dagen.

Indklagede har i øvrigt anført, at klager ikke har fremlagt billeddokumentation for den påståede manglende afrydning, og at henvisninger til Trustpilot-anmeldelser ikke er relevante for vurderingen af klagers konkrete arrangement.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Nævnet bemærker, at det er klager, som skal godtgøre, at der var mangler ved arrangementet, og at sådanne mangler var af en karakter, der kan berettige til et nedslag i prisen.

Efter en samlet vurdering af de påberåbte mangler, som er bestridt af indklagede, finder nævnet, at de påberåbte mangler ikke er af en sådan karakter, at de berettiger til et nedslag i prisen.

Ankenævnet har herved bl.a. lagt vægt på oplysningerne om, at udetemperaturen den pågældende dag lå omkring 22-23 grader. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klager ikke har fremsendt billeder eller andet til dokumentation for klagen vedrørende mangelfuld afrydning.

Afgørelse af 30. april 2026