Ankenævnets Journal nr.: 2025-0652 - Slotsophold inkl. bryllupsfest

Sagsfremstilling:

Klager havde hos indklagede bestilt en bryllupspakke til 50 personer, som skulle afvikles 23. august 2025. Klager oplyser, at der samlet set er betalt 92.000 kr. inklusive moms for arrangementet.

Det fremgår dog af klagers bilag, at der af 3 omgange er betalt samlet 96.168 kr.

Det fremgår af klagers beskrivelse, at den nærmere aftale om rammerne var:

Bryllupspakke indeholdende:
Kl. 17:30 – 03:00 varighed samlede arrangement

Kl. 17:30 Velkomst med champagne & 2 slags kanapeer 3-retters middag Opgraderet vinmenu & isvand 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

Kl. 02:00 Natmad Betjening i det fulde tidsrum Friske blomster

Pris sommerhalvår 1.798,- per person

Det var yderligere aftalt, at et antal værelser skulle være klar kl. 15, dog således at 5 af disse kunne være prioriterede til ældre gæster, som kom langvejs fra.

Undervejs i afviklingen af arrangementet var der en række forhold, som klager fandt ikke levede op til klagers forventninger. Det fremgår således af klagers beskrivelse, at:

- flere værelser ikke var klargjorte til det aftalte tidspunkt, og fremstod beskidte ved klagers ankomst.

- På offentlige gangområder henstod affald, flasker, glas med sjatter samt borde og stole fra et tidligere arrangement.

- I forhold til selve arrangementet var de aftalte menukort, papir og kuglepenne ikke lagt frem, og bordene ikke færdigdækkede da gæster ankom.

- Bestilt blomsteranretning var fraværende.

- Den leverede vinmenu svarede ikke til det aftalte.

- Bruden fik ikke serveret den aftalte champagne under middagen før selskabet selv gjorde indklagede opmærksom herpå

- Hovedretten var flere steder rå og decideret uspiselig

- Ad libitum serveringen af vin var mangelfuld

- Den aftalt bemandede bar var ofte ubemandet, og havde ikke den aftalte vin. Yderligere forsøgte personalet at lukke baren en time før aftalt tid.

- Div. andre mindre fejl

Klagers oplevelse var generelt præget af rod, manglende koordinering og et lavt serviceniveau på dagen.

Klagede rettede efter arrangementet henvendelse til indklagede med reklamation over de beskrevne punkter. Indklagede besvarede klagers reklamation den 18. september 2025 med angivelse af:

- Der var ikke aftalt noget om tidlig tjek ind

- Hotellet bliver løbende rengjort, og var også på dagen rengjort inden for rimelig tid efter de forudgående gæster.

- Der var ikke aftalt noget om borddækning med menukort, papir og kuglepenne, som i øvrigt heller ikke er sat i regning

- Der var ikke bestilt reception i forbindelse med vielsen, hvilket heller ikke er sat i regning

- Velkomstdrink mv. blev fremskudt i 2 timer, uden ekstraopkrævning.

- Der blev serveret vin, champagne og mad efter aftale og i den aftalte kvalitet.

- Det bestrides at baren ikke var udstyret og bemandet efter aftale. Personalet forlod kun baren for at hente varer.

Indklagede pegede afsluttende på, at parterne havde aftalt at eventuelle reklamation skulle fremsættes straks på dagen, og ikke efter arrangementet var afsluttet.

Det er indklagedes opfattelse, som beskrevet i skrivelsen 18. september 2025, at indklagede har leveret et mangelfrit, velorganiseret og professionelt arrangement. I tillæg hertil har klager leveret en række ekstraydelser og services i forbindelse med arrangementet, som klager ikke er blevet opkrævet for, og som mere end opvejer eventuelle mangler ved arrangementet, uanset disse selvstændigt bestrides.

Indklagede har under sagens forberedelse for nævnt supplerende præciseret, at det følger af indklagedes betingelser, at reklamationer skal fremsættes straks.

Parterne har haft en omfattende skriftveksling for nævnet under sagens forberedelse, som i det væsentligste præciserer parternes synspunkter om de enkelte klagepunkter, samt deres forskellige opfattelser af forløbet. Korrespondancen er nævnsmedlemmerne bekendt, men gengives ikke yderligere i sagsfremstillingen.

Klagers krav er opgjort som et forholdsmæssigt afslag svarende til et afslag på 695 kr. pr. kuvert.

Klagers krav:

Indklagede skal refundere 30.580 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at indklagedes ydelse led af en række mangler, som hver for sig, og i hvert fald i kombination, er væsentligt, og berettiger klager til et forholdsmæssigt afslag, som passende kan sættes til 695 kr. pr. kuvert.

Klager bestrider, at der ikke er reklameret rettidigt. Klager reklamerede allerede under selve arrangementet til indklagedes oldfrue.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har i første række gjort gældende, at klager ikke har reklameret i overensstemmelse med indklagedes handelsbetingelser, hvorefter klager i det hele har fortabt retten til at gøre sin reklamation gældende.

Indklagedes reklamationsbetingelse er velbegrundet, idet indklagede ellers fratages muligheden for at foretage afhjælpning på stedet.

Det bestrides herudover, at klager i det hele taget har en berettiget reklamation. Indklagede har leveret aftalt ydelse til aftalt tid.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist 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.

Indklagede har i det væsentligste bestridt, at der var mangler ved arrangementet.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klager alene har godtgjort, at indklagede ikke leverede de aftalte blomsterdekorationer, samt at værelserne ikke var klar til den aftale tid.

Nævnet finder, at disse forhold udgør mangler ved indklagedes ydelse, som berettiger klager til et afslag i prisen, som passende kan fastsættes til samlet 2.000 kr.

Afgørelse af 30. april 2026