Ankenævnets Journal nr.: 2025-0770 - Mangler ved event

Sagsfremstilling:

Sagen vedrører klagers selskabsarrangement hos indklagede den 22. november 2025 for 67 gæster. Indklagede driver selskabslokaler.

Klager rettede i april 2025 henvendelse til indklagede med henblik på afvikling af klagers kobberbryllup. Efter at have skrevet frem og tilbage fik klager den 12. maj 2025 nedenstående tilbud:

Foodtruck og fest
Pris: fra 750 Kr./pr. person - Inkluderer følgende
- kl. 18:00-02:00
- bar med bartendere
- opdækning
- personale
- velkomst bobler og alkoholfrie drikkevare
- salte snacks
- napolitansk pizza foodtruck
- fri blød bar
- økologisk filterkaffe og te

- økologisk filterkaffe og te
- Lyd og Lysanlæg
- Rengøring

forventet antal kuverter vil være 75 stk. Dette giver en samlet pris på 56.250 kr.
For at bekræfte bookingen, skal tilsendte depositum på 25.000 kr. betales samt kontrakten underskrives. Resterende beløb vil blive opkrævet 14 dage før arrangementet.

Parterne indgik efter det oplyste herefter aftale den 13. maj 2025 om leje af lokale inkl. personale, mad, fri "blød bar" (øl, vin, vand), velkomstdrinks, salte snacks og service, jf. ovenstående tilbud.

Den samlede pris var 50.250,00 kr. inkl. moms. Klager indbetalte 25.000,00 kr. i depositum i maj 2025.

Herefter havde parterne forskellige drøftelser omkring arrangementet bl.a. omkring snack, oppyntning og det band, som klager havde hyret til at spille under arrangementet.

Den 3. oktober 2025 skrev indklagede til klager, at der var problemer med den pizzatruck, som skulle levere pizzaer under arrangementet, idet denne ifølge indklagede ikke hverken kvantitativt eller kvalitativt var i stand til at levere et tilfredsstillende produkt, hvorfor indklagede havde stoppet samarbejdet med pizzatrucken. I stedet oplyste indklagede, at indklagedes egen kok ville lave burgere med pomfritter, hvilket ifølge indklagede var et produkt af bedre kvalitet end pizzaerne. Indklagede anførte, at indklagede altid sørgede for at der var "lidt ekstra", hvilket i klagers tilfælde ville være omkring 110 burgere.

Klager svarede samme dag, at det var helt fint med burgere, men anførte at ville have været godt, hvis klager var blevet informeret herom tidligere.

Samme dag (den 3. oktober 2025) sendte indklagede en "opdatering" til klager, hvoraf følgende fremgik:

Foodtruck og fest
Pris: fra 750 Kr/person - Inkluderer følgende
- kl. 18:00-02:00
- bar med bartendere
- opdækning
- personale
- velkomst bobler og alkoholfrie drikkevare
- salte snacks
- napolitansk pizza foodtruck
- fri blød bar
- økologisk filterkaffe og te
- Lyd og Lysanlæg
- Rengøring

70 Kuverter a 750 kr = 52.500 kr - fratrukket jeres indbetalte depositum.

I må meget gerne senest d. 10 November melde ind hvor mange gæster i bliver.

Hvis i har flere spørgsmål så siger i bare til.

DBh. Oscar

Restbetalingen skulle ifølge indklagede ske senest 14 dage inden arrangementets afholdelse. Den 4. november 2025 skrev indklagede til klager og bad klager om dennes mailadresse, så der kunne fremsendes en faktura på restbeløbet.

Klager rykkede for denne faktura flere gange, da den ikke kom, og den 17. november 2025 sendte et andet juridisk selskab end indklagede en fakturanr. 801 med forfald 30. december 2025, hvor depositum på 20.000,00 kr. var fratrukket, og restbeløbet udgjorde 25.250,00 kr. Så vidt ses har klager ikke indbetalt dette beløb.

Efter afviklingen skrev klager til indklagede og klagede over en række mangler, som klager fandt der havde været. Det drejede sig om følgende:

- Manglende kommunikation op til arrangementet med ekstremt lange svartider. Udskiftning af kontaktperson uden besked til klager herom. Dette skabte bekymring hos klager
- Ændring af menu uden klagers accept. Pizza blev ændret til burger uden nogen form for orientering før klager selv rettede henvendelse til indklagede
- Manglende eller fejlagtig levering af aftalte drikkevarer og snacks. Velkomstdrinks var ikke forberedt eller indkøbt, og det virkede som om, at personalet improviserede. Aftalte salte snacks manglede, idet klager havde skrevet til indklagede, at de snacks, som klager medbragte, var til om natten. Fadølsanlæg fungerede ikke, og anlægget løb tør omkring midnat selvom arrangementet skulle fortsætte til kl. 02.00

- Der var mangler ved maden. Burgerne var kolde og der manglede pomfritter til mange gæster. Serveringen var ude af sync, idet flere gæster måtte vente op til 1½ time og derved ikke havde mulighed for at få en 2. omgang, da foodtrucken lukkede efter 2 timer.
- Klagers gæster blev bedt om at hænge deres overtøj udenfor i frostgrader, og klager måtte insistere på, at indklagedes personale fandt en anden løsning, hvilket de også gjorde.

Klager foreslog på den baggrund, at klager fik et prisafslag på 50 pct., hvilket ville betyde, at klager skulle betale 25.125 kr., hvilket ca. svarer til det allerede indbetalte depositum.

For så vidt angår betalingen har klager anført, at den oprindelige faktura blev sendt 5 dage før arrangementet med betalingsfrist den 30. december 2025. Klager havde der forinden rykke flere gange for at få en faktura, og klager finder på den baggrund ikke, at klager – som anført af indklagede kan anses for at have misligholdt betalingen.

Indklagede krediterede de salte snacks, men fastholdt i øvrigt fuld restbetaling for leverede ydelser og orienterede om rykker- og inkassoproces ved fortsat manglende betaling. Klager anførte i forhold til de konkrete klagepunkter, at:

- Indklagede havde informeret klager om, at indklagede ville tage kontakt til klager forud for arrangementet, men klager tog selv kontakt forinden dette skete. Dialogen var herefter efter indklagedes opfattelse fuldt tilstrækkelig
- Klager bekræftede den 1. okt. 2025 selv, at ”burger var helt fint”
- Drikkevare blev leveret som bestilt. Indklagedes personale bekræftede således overfor indklagede, at der hele aftenen var pilsner, IPA og blonde til rådighed.
- For så vidt angår madserveringen anførte indklagede, at det må forventes, at serveringen fordeles over hele tidsrummet – ellers skulle et præcist tidspunkt have været fastsat. Der blev ifølge indklagede serveret 77 portioner pommes frites og 88 brugere, hvilket ifølge indklagede var over det bestilte.
- Indklagede anførte, at placeringen af garderoben er fast, og at det ikke tidligere var nævnt som et mangelpunkt. Og det derfor ikke efterfølgende kunne gøres gældende

Da parterne ikke kunne blive enige, indgav klager herefter klager til Ankenævnet, hvor klager har gentaget de klagepunkter, som blev anført i klagen til indklagede.

Det fremgår af CVR-registret, at indklagede blev taget under konkursbehandling ved konkursdekret afsagt den 1. december 2025.

Klagers krav:

Klager kræver prisafslag på 50 % af den samlede pris svarende til, at restbetalingen bortfalder, således at det indbetalte depositum på 25.000,00 kr. udgør den samlede betaling.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at der forelå væsentlige mangler, jf. det ovenfor i sagsfremstillingen anførte.

Klager har i sine bemærkninger af den 8. december 2025 til Ankenævnet fastholdt sine påstande om de ovennævnte mangler og punkt for punkt imødegået de af indklagede til Ankenævnet den 4. december 2025 fremsendte bemærkninger.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Da indklagede er taget under konkursbehandling ved dekret af den 1. december 2025, er boets kurator anmodet om bemærkninger til klagen. Kurator meddelte den 27. januar 2026, at kurator ikke ønskede at udøve partsbeføjelser i sagen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Indklagede, repræsenteret ved selskabets kurator, har ikke afgivet bemærkninger til klager, og klagers sagsfremstilling lægges derfor til grund som ubestridt.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at arrangementet led af de af klager anførte mangler, og at dette bør medføre, at den af indklagede opkrævede restbetaling på 25.250 kr. bør bortfalde.

Afgørelse af 30. april 2026