

**Ankenævnets Journal nr.: 2016-0114 - Klage over arrangement**

Klager afholdt den 30. januar 2016 et arrangement hos indklagede. Der var ikke fremlagt skriftlig aftale for arrangementets afholdelse.

Inden arrangementets afholdelse, var klager forbi indklagede 4-5 gange, for at aftale menu, samt de nærmere omstændigheder for arrangementets afholdelse.

Klager fik dog en opringning på selve dagen, hvor indklagede spurgte til menuens indhold. Dette efterlod klager med en opfattelse af, at indklagede ikke havde overblik over arrangementet.

I forbindelse med afholdelse af arrangementet hos indklagede, havde klager følgende klagepunkter:

**Lokalet fremstod beskidt, og bordet var ikke dækket i overensstemmelse med parternes aftale. Der var ikke glas på bordene, og disse blev først stillet på, da gæsterne havde sat sig. Opsætningen af stolene ved bordet var ikke gjort som aftalt, hvorfor klager måtte ændre bordplanen.**

**Velkomstdrinksene blev bare sat i baren, uden at gæsterne fik besked herom.**

**Menuen var ikke som aftalt. Klager havde bestilt "Laksefad med hummerdressing", men der var ingen hummerdressing til. Desuden kom pastasalat, salat og chips ind sammen med forretten og ikke sammen med hovedretten.**

**Der var ikke nok mad. Klager fik kun et lille stykke laks, og fadene blev ikke fyldt op, således at alle gæster kunne få noget at spise.**

**Klager havde desuden anført følgende: "Der var heller ingen drikkevarer, der stod vi bare kunne tage eller glas dertil". Desuden var øllet varmt.**

**Klager havde derudover bestilt kaffe og kage, samt kiks og ost. Der var ikke nok kiks og ost til, at alle gæster kunne få. Desuden smagte kaffen mærkeligt, hvilket klager gjorde indklagede opmærksom på.**

**Samtidig med klagers arrangement, blev der afholdt et andet arrangement i nabolokalet. Dette selskab larmede så meget, at klager ikke kunne synge de sange, der var skrevet til lejligheden, og det var heller ikke muligt at høre den medbragte musik.**

**Lokalet var for småt, og der var direkte udsigt til herretoiletet, hvor klagers gæster kunne se det andet selskabs gæster besørge sig.**

Klager anførte desuden, at parterne havde aftalt fast afregning for 5 timers arrangement. Såfremt festen fortsatte ud over dette tidsrum, var det aftalt, at klager skulle betale 50 kr. pr. mand. Klager blev dog faktureret for 24 gæster, selvom der var ca. 6 gæster der var gået. Det samme gjorde sig gældende for natmaden, hvor der også blev faktureret for fuldt antal.

Klager rettede henvendelse til indklagede, som gav klager rabat på kaffen (kr. 25,00,- x 24 = kr. 600,-) og 1 ekstra times fest (kr. 50,00,- x 24 = kr. 1.200,-). Klager fik, efter klagers oplysninger, en samlet rabat på kr. 1.800,-. Den samlede pris for arrangementet var herefter kr. 9.768,-.

Klager klagede efterfølgende til indklagede, idet klager ikke mente, at prisafslaget var nok, henset til klagers klagepunkter.

Indklagede kontaktede herefter klager pr. telefon, og overfusede klager.

Klager fremsendte herefter klage til Ankenævnet.

Klager fremsatte krav om at få pengene helt eller delvist tilbage. Klager har, i sin klage til indklagede, fremført, at klager burde få et afslag på 50 % af prisen.

Indklagede bemærkede, at arrangementets indhold havde været i fuld overensstemmelse med den aftale, og kunne ikke genkende klagers klagepunkter.

For så vidt angår klagers bemærkning om opkaldet fra indklagede, var dette en del af indklagedes faste politik, hvorefter der altid blev foretaget et serviceopkald på dagen, således at eventuelle ændringsforslag kunne undersøges.

Indklagede havde desuden følgende bemærkninger:

**Lokalet fremstod rent og pænt, og bordet var dækket i overensstemmelse med klagers ønsker. Klager havde, ved ankomsten, et enkelt ønske om ændring af bordplanen, hvilket blev imødekommet straks.**

**Buffeten var i fuld overensstemmelse med klagers ønsker, og der var hummerdressing til laksen. Der var endda et ekstra glas med dressing ved siden af fadet.**

**Der var masser af mad tilbage på fadene, da disse kom retur til køkkenet, da disse var blevet fyldt op løbende. Der var endda blevet gjort ekstra ud af fadene, i forhold til det aftalte, og der var således tigerrejer, alm. rejer og laks.**

**Der var masser af drikkevarer, der stod til fri afhentning i baren.**

**I forbindelse med serveringen af ost, kom der fad retur med masser af ost.**

**Lokalet størrelse var beregnet til beregnet til 30 personer.**

**Der var fælles toilet på 1. sal. At nogle gæster skulle have glemt at lukke døren, mente indklagede ikke, at skulle bære risikoen for.**

Indklagede anførte afslutningsvist, at klager fik den sidste time fri bar gratis, samt gratis kaffe som kompensation, og anførte, at klagen var et forsøg på, fra klagers side, at *"plutte sig til flere penge"*.

Indklagede ønskede afvisning af klagers krav

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet afviste at behandle klagen.

Nævnet skønnede klagen uegnet til behandling i Ankenævnet, idet der var en betydelig usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, jf. Nævnets vedtægter § 5, stk. 3.

Nævnet havde herved lagt vægt på, at parterne var fremkommet med modstridende oplysninger om, hvorvidt der var mangler ved arrangementets afvikling, og at der ikke var fremkommet nogen dokumentation for de mangler, som klager havde påberåbt sig. Da parternes påstande således står udokumenterede overfor hinanden, fandt Nævnet klagen uegnet til behandling i Ankenævnet.

Afgørelse af 21. april 2016