

## **Ankenævnets j.nr. 11-17 – Klage over Bruncharrangement**

Klager bestilte den 8. juni 2011 et bruncharrangement til afholdelse hos indklagede den 28. aug. 2012.

Klager rettede første gang henvendelse til indklagede den 8. juni 2011. Den 10. juni 2011 bekræftede begge parter aftalen. Aftalen blev fulgt op af et møde mellem klager og indklagede den 16. juni 2011, hvor arrangementets nærmere detaljer blev fastlagt. Der blev ikke udarbejdet nogen skriftlig ordrebekræftelse.

Under mødet den 16. juni 2011 aftalte parterne følgende mundtligt:

1. At prisen pr. kuvert var kr. 198,-.
2. At terrassen blev delt op i to, således at klagers selskab kunne sidde adskilt fra andre a la carte gæster.
3. At klager havde inviteret 28 personer, men at de sandsynligvis højst blev 24 personer.

I mailkorrespondance mellem klager og indklagede den 8. juni 2011 nævnte klager første gang antallet af gæster, hvilket var et antal mellem 25 og 30 gæster. Indklagede oplyste hertil, at klager skulle oplyse det endelige antal gæster inden arrangementet.

Den 26.-27. august 2011 sendte klager pr. mail – efter aftale – besked til indklagede om det endelige antal gæster, hvilket var 21 voksne, ét barn på 11 år og to børn under 2 år. Klager modtog intet svar på denne mail.

Den 28. august 2011, datoen for afholdelse af arrangementet, havde klager stadig ikke modtaget en bekræftelse fra indklagede om indklagedes anerkendelse af det endelige gæsteantal. Klager ringede derfor til indklagede to timer før arrangementets afholdelse.

Ved denne samtale oplyste indklagede - for første gang - at klager som minimum skulle betale for 35 gæster, og ikke kun for 21-22 gæster.

Klager har anført, at klager på dette tidspunkt hverken havde mulighed for at finde en anden restaurant, eller invitere yderligere 14 gæster. I telefonsamtalen spurgte indklagede, om klager stadig var interesseret i at holde arrangementet, hvilket klager sagde ja til, da klager ikke følte, at klager havde andre muligheder. Af samme grund valgte klager også at betale prisen, i alt kr. 6.930,- for 35 gæster.

Klager klagede telefonisk til indklagede henholdsvis den 28. august 2011 og 30. august 2011.

Klager oplyste, at indklagede ved modtagelse af klagen den 28. august 2011 svarede/spurgte:

1. Om klager ikke var tilfreds med oplevelsen, og at et arrangement ikke kom an på økonomi.
2. At indklagedes restaurant ikke kunne overleve, hvis der kun sad 21 gæster på terrassen.

3. At der på indklagedes hjemmeside står, at et selskab skal være på minimum 35 gæster.

4. At indklagede ved telefonopkaldet to timer før arrangementets afholdelse havde spurgt klager, om klager ville komme som almindelig a la carte gæster, hvilket betød, at klager ikke havde sit eget rum til afholdelse af arrangementet.

5. At indklagede ikke ville betale penge tilbage til klager.

For så vidt angår indklagedes oplysninger om, at klager var blevet informeret om betingelserne for eget rum til selskabet, har klager oplyst, at hun ikke på forhånd blev gjort bekendt med, at hun skulle betale for minimum 35 gæster.

Klager har således anført, at hun hverken fik udleveret en folder, hvori det stod, eller var blevet opfordret til at se på indklagedes hjemmeside.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 2.772,-. Dette beløb var det differencebeløb, som fremkom ved forskellen mellem de 21 (voksne) gæster som deltog og de 35 gæster, som indklagede forlangte - og fik - betaling for.

Indklagede var uforstående overfor klagers kritik, og anførte, at indklagede altid forsøgte at give gæsterne en god oplevelse, således at gæsterne vendte tilbage igen.

Indklagede oplyste, at indklagede altid mundtligt og ved udlevering af sin folder på forhånd orienterer om indklagedes betingelser, som i øvrigt også fremgår af indklagedes hjemmeside.

Indklagede anførte yderligere, at klager, da klager ønskede sit eget rum, blev informeret om indklagedes betingelse om, at hvis man ønskede eget lokale, skulle der betales for minimum 35 personer.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav ikke skulle efterkommes.

Nævnet lagde til grund, at parterne i juni 2011 indgik aftale om et bruncharrangement i anledning af barnedåb, at klager ikke modtog nogen ordrebekræftelse i den anledning, at klager den 28. august 2011 afholdt det aftalte arrangement, at der deltog i alt 21 voksne, 1 barn på 11 år og 2 børn på under 2 år i arrangementet., at klager havde meddelt indklagede dette antal senest dagen før arrangementet, og at klager efter arrangementet betalte for 35 deltagere.

Klager bestred at have modtaget oplysning om, at der ved selskaber skulle betales for minimum 35 voksne og bestred at have set oplysningen på indklagedes hjemmeside.

Nævnet bemærkede, at bevisbyrden for, at klager modtog oplysning, om at der skulle betales for minimum 35 gæster, påhvilede indklagede. Bevisbyrden kunne efter det anførte ikke anses for løftet.

På denne baggrund gav nævnet klager fuldt medhold, og indklagede skulle tilbagebetale klager differencen, kr. 2.772,- mellem den krævede pris for 35 voksne gæster og prisen for de voksne gæster, som deltog i arrangementet.

Indklagede skal endvidere refundere klager gebyret for sagens behandling ved ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

Afgørelse af 5. marts 2012