

Ankenævnets Journal nr.: 2016-1264 - Klage over regning for begravelsesselskab

Sagsfremstilling:

Klagers søster bestilte den 17.11.2016 et begravelsesselskab for 40 personer hos indklagede. Dagen efter sendte indklagede en skriftlig bekræftelse herpå.

På ordrebekræftelsen var der i øvrigt anført, at selskabet var på 40 personer og hvad menuen var.

Derudover stod der på bekræftelsen, at:

”Endeligt antal: I får bedemanden til at ringe til os med antal i kirken.”

Afslutningsvis stod der, at:

”Såfremt I ikke er enige i ovenstående bedes I venligst rette henvendelse inden 5 dage”.

I bunden af bekræftelsen var indklagedes afbestillingsregler for selskaber optrykt, som var sålydende:

”Afbestilling af arrangement / ændring af antal

- Afbestilling af arrangement på 10 personer og derover skal ske skriftligt.
- Ved afbestilling af hele selskabsarrangementet 6 måneder før, betales 10 % af afbestillingsprisen.
- Ved afbestilling af hele selskabsarrangementet 3 måneder før, betales 25 % af afbestillingsprisen.
- Ved afbestilling af hele selskabsarrangementet 2 måneder før, betales 50 % af afbestillingsprisen.
- Ved afbestilling af hele selskabsarrangementet 1 måned før, betales 75 % af afbestillingsprisen.
- Ved reduktion af antal 14 dage før selskabsarrangementet, på mere end 10 % betales 75 % af afbestillingsprisen.
- 5 dage før selskabsarrangementet accepteres vederlagsfrit ændring i gæsteantal på maksimum 10 % i forhold til antal angivet ved bestilling. Herefter opkræves fuld kuvertpris for udeblevne gæster.
- Endeligt antal afgives 5 dage før det bestilte arrangement.
- Efter kl. 02.00 betales lokaleleje kr. 3.000,- pr. time.
- Ved afbud indenfor 6 måneder refunderes reservationsgebyret ikke.”

Den 22. nov. 2016 skrev klagers søster til indklagede, at selskabet kun ville blive på 30 personer.

Den 23.11.2016 skrev indklagede til klagers søster, at indklagede ville lave en buffet til selskabet.

Den 24.11.2016 afholdes begravelsesselskabet og klager betalte på dagen kr. 13.345,-.

Den 2.12.2016 så klager, at der var opkrævet for et selskab på 40 personer, selvom selskabet kun var på 30 personer. Klager rettede henvendelse til indklagede med anmodning om at få reduceret prisen og få tilbagebetalt et beløb svarende til en reduktion på 10 personer, i kr. og øre svarende til kr. 3.000,-.

Indklagede svarede, at der var bestilt til 40 personer og at ændringer af antallet af deltagere skulle have været foretaget senest 5 dage før, jf. indklagedes afbestillingsregler.

Indklagede havde videre anført, at klagers ændring af antal kom to dage før, nemlig den 22.11.2016, hvorfor klager blev faktureret for det fulde beløb for 40 personer.

Klager svarede tilbage, at det af bekræftelsen fremgik, at hvis klager ikke var enig i det i bekræftelsen anførte, skulle klager vende tilbage indenfor 5 dage. Klager var af den opfattelse, at klagers korrektion af antallet af deltagere må være underlagt denne 5 dages frist, hvorfor klager måtte anses for betids at have ændret antallet af deltagere, jf. at der fra bekræftelsen den 18. nov. til ændring af deltagerantallet den 22. nov. kun var gået 4 dage.

Klagers bemærkninger:

Klager var, jf. sagsfremstillingen ovenfor, af den opfattelse, at klager korrigerede antallet af deltagere i overensstemmelse med det i indklagedes bekræftelse anførte om at vende tilbage indenfor 5 dage, og at klager derfor havde krav på at regningen reduceres med kr. 3.000,-.

Klager fremsatte krav om, at regning på kr. 13.345,- reduceredes med kr. 3.000.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde henvist til indklagedes afbestillingsregler, hvoraf det fremgik, at reduktion på mere end 10 pct. af deltagerantallet kunne ske vederlagsfrit indtil 5 dage før afholdelsen. Klagers reduktion af deltagerantallet skete 2 dage før, og klager var derfor ikke berettiget til reduktion i prisen.

Indklagede mente ikke, at klager havde krav på reduktion/tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet fandt, at indklagedes bemærkning i ordrebekræftelsen, om at bedemanden skulle ringe fra kirken med det endelige antal deltagere, måtte opfattes således, at klager frem til dette tidspunkt kunne regulere antallet af deltagere.

Nævnet opfattede det endvidere som en branchekutyme, at de almindelige afbestillingsregler for selskaber ikke fandt anvendelse ved afvikling af begravelsesselskaber, da det i forbindelse med disse selskaber ofte ville være vanskeligt at forudsige det nøjagtige antal deltagere, og da der i forbindelse med begravelsesselskaber burde udvises særlig konduite.

Ankenævnet fandt således, at det var udtryk for god konduite at lade tvivlen om antallet af deltagere komme kunden til gode i en situation som den foreliggende.

Ankenævnet fandt på denne baggrund, at klager havde krav på tilbagebetaling af 3.000 kr.