

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0101 – Faktura for afvikling af begravelsesselskab

Sagsfremstilling:

Klager afholdt den 20. januar 2018 et begravelsesselskab hos indklagede. Forud for afviklingen oplyste klager, at der ville deltage ca. 100 personer i selskabet. Der var bestilt rejemadder, kage, kaffe, øl, vand og vin til selskabet.

På selve dagen ringende bedemanden fra kirken og oplyste, at begravelsesfølget var på 180 personer. Indklagede indkaldte på denne baggrund ekstra mandskab og foretog ekstra indkøb for at kunne betjene det forøgede selskab.

Efter afviklingen af selskabet modtog klager en faktura som omfattede 180 kuverter. Fakturaen lød på i alt kr. 41.471,-. Efter at have modtaget fakturaen, rettede klager henvendelse til indklagede og anførte, at selskabet hos indklagede ikke havde været på 180 personer, da ikke hele følget fra kirken havde deltaget i arrangementet hos indklagede. Klagers estimat var, at ca. 155 personer havde deltaget i selskabet hos indklagede. Klager anmodede på denne baggrund om at fakturaen blev ændret fra 180 til 155 kuverter.

Derudover klagede klager over, at rejemadderne havde meget få rejer og at der var opkrævet 5 kr. for meget for kaffen.

Indklagede korrigerede herefter fakturaen, således at klager blev krediteret kr. 200,-.

Klagers bemærkninger:

Klager anførte, at der reelt ikke deltog 180 personer hos indklagede, da ca. 25-30 personer i det 180 personer store begravelsesfølge, som var i kirken, ikke deltog i det efterfølgende begravelsesselskab hos indklagede.

Reelt deltog alene ca. 155 personer hos indklagede, hvorfor klager fandt, at der alene burde faktureres for 155 kuverter. Det var klagers opfattelse, at selvom bedemanden på dagen overfor indklagede oplyste, at selskabet var på 180 personer, så burde indklagede have indset, at ikke hele selskabet ville deltage i det efterfølgende begravelsesselskab hos indklagede, da det var kutyme, at ikke alle som deltog i en begravelse nødvendigvis deltog i den efterfølgende begravelseskaffe, hvilket indklagede brude vide.

Klager oplyste, at man efterfølgende havde kontaktet bedemanden, som ifølge klager ringede til indklagede og oplyste antallet af deltagere i kirken og ikke antallet af deltagere efterfølgende hos indklagede.

Derudover anførte klager, at det af indklagedes afbestillingsregler fremgik, at der kunne reduceres vederlagsfrit med op til 10 pct., og regningen derfor i alt fald burde reduceres med dette antal kuverter, dvs. 18 kuverter.

Klagers krav:

Klager ønskede fakturaen reduceret, således, at der alene blev opkrævet for 155 kuverter og ikke som der var sket for 180 kuverter.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at klager ved reservationen blev oplyst om, at indklagede, som en særlig service til mindeselskaber, gav en fleksibilitet på +/-10% i forhold til det reserverede antal gæster.

Bestilte man til 100 personer, havde man således mulighed for at ringe fra kirken og bestille det endelige antal kuverter på dagen - dog indenfor 10% af det i første omgang bookede antal. Dvs. at man minimum ville blive faktureret for 90 kuverter, selvom man skulle blive færre, og indklagede garanterede samtidig at kunne huse/have mad/bemande til op til 111 personer. Ifølge indklagede fangede det antal, som oplystes fra kirken imidlertid, da indklagede begyndte de endelige forberedelser.

Indklagede oplyste, at der på dagen blev ringet fra kirken og oplyst om, at antallet af gæster nu var på 180 personer. Der blev ikke sagt "men vi regner kun med, at 155 kommer, så I skal ikke lave forberedelser til mere". Indklagede anførte, at til trods for, at dette, efter indklagedes opfattelse, var en rimelig stor forhøjelse af antallet, så valgte indklagede, i forståelse for den lidt pinlige situation det kunne afføde, hvis ikke der var en plads til alle, at sætte alle sejl til for at få det til at lykkes.

Da gæsterne ankom, var der indkaldt ekstra personale, dækket op, brygget kaffe og indkøbt specialkage til 180 gæster.

Indklagede anførte, at det af klagers e-mail af 30. januar fremgik: "*Der bliver ringet fra kirken og givet besked om, at der er 180 i kirken. Og så ved alle, at det langt fra er alle, der kommer til arrangementet efterfølgende*". Indklagede anførte, at indklagede ikke var enig heri, og at det ifølge alle gældende brancheregler, ikke var pålagt restauratøren at tage risiko i forhold til at skulle "sjusse" antallet af gæster. I dette tilfælde var det, efter indklagedes opfattelse, klagers forventning, at indklagede stod klar til at kunne huse og forpleje 180 gæster, og det var der forberedt til.

Sagens kerne var ifølge indklagede, at klager havde en forventning om, at indklagede stod klar til 180 kuverter, men at klager nu ønskede, at indklagede skulle afholde omkostningerne til den tid, der var gået til opdækning og siden afdækning, samt den forplejning, der var forberedt, men måtte kasseres, da det viste sig, at selskabet ikke blev som stort som forventet.

Indklagede anførte, at indklagede ikke kendte det endelige antal gæster, som deltog. Indklagede fandt det ikke relevant at tælle på dagen, da prisen jo var fast, og da indklagede i de 7 år indklagede har drevet restauranten aldrig havde oplevet problematikken før.

Indklagede oplyste, at have været hårdt presset af likviditeten grundet denne sag. Indklagede havde tidligere kontaktet klager, og pænt bedt klager om at indbetale det beløb, der ikke var twist om. Det havde klager afvist.

Indklagedes krav:

Indklagede fastholdt, at der skulle betales for 180 kuverter.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager delvist medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at bedemanden ringede fra kirken og oplyste, at der var 180 gæster, hvilket indklagede forstod således, at 180 gæster ville deltage i det bestilte arrangement.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet fandt ikke, at indklagede, ud fra det oplyste, af egen drift kunne nedjustere antallet af deltagere.

Det fremgik af sagens oplysninger, at indklagede ved mindeselskaber, som et standardvilkår, accepterede en ændring i deltagerantallet på +/- 10 % i forhold til det meddelte.

På den baggrund fandt Ankenævnet, at det oplyste deltagerantal på 180 personer skulle reduceres med 10 pct. således, at klager, til indklagede, skulle afregne for 162 kuverter. Herudover skulle klager betale for forbrugte drikkevarer.

Afgørelse af 24. april 2018