

**Ankenævnets Journal nr.: Journal nr.: 2020-0580 - Merudgift ved omplacering**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde hos indklagede, som driver en restaurant ved en golfklub, bestilt lokaler, mad og drikke mv. til afvikling af en bryllupsfest den 15. august 2020. Klager fik en bekræftelse på bryllupsfesten, hvoraf det fremgik, at kuvertprisen ville være kr. 855,- v/minimum 75 kuverter. Det foreløbige antal gæster var, ifølge bekræftelsen, fastsat til 90 pers.

Den 26. februar 2020 skrev indklagede følgende til klager:

"Kære [navn på klager]

Som lovet lidt info vedr. vores dialog.

Først og fremmest vil jeg endnu engang gerne beklage forløbet. Vi forsøger altid levere en kvalitetsoplevelse for vores kunder, men denne gang har vi desværre lovet mere end vi kan holde. Det er derfor vi har vores forbehold. Vi ser på nuværende tidspunkt det ikke som en god løsning at afholde jeres Bryllup på [navn på indklagedes virksomhed] d.15. august.

Vi har svært ved at indfri jeres forventninger til dagen og ville være meget kede af hvis i ikke får en fantastisk dag som alle fortjener til deres bryllup.

Forslag: Vi henviser til [navn på person] hos [navn på virksomhed], som mundtligt har indvilget i at afholde jeres fest til samme pris. I kan kontakte [navn på person] på telefon [tlf.nr] eller på mail [mail-adresse].

Såfremt vi skal finde en løsning og fortsat afholde jeres fest d. 15. august, vil der være flere ting der skal tilpasses:

Festen er inkl. runde borde til middagen. Vi skal imidlertid have et eksternt firma til at stå for flytning, opmagasinering og returnering af de eksisterende borde i restauranten. Denne omkostning skal i selv stå for. I kan vælge selv at gøre det, men vi indhenter også gerne et tilbud på dette. .Restauranten skal være retur til almindelig opstilling senest søndag d. 16. august kl. 12.00.

I medbringer selv Breezers (kølede). Disse kan stilles i kølekasser på terrassen. Vores personale tager sig naturligvis af servering af disse.

Grunden til dette er, at vi ikke har Breezers i vores sortiment og derfor vil have problemer med at levere. Vi ønsker en dialog i forbindelse med menuen. Vi har nogle forslag, der efter vores mening vil give Jer en større oplevelse. Bemærk at disse ændringer ikke er langt fra det I ønsker. Overordnet set er det min opfattelse at det vil give jer en bedre oplevelse at "lette" forretterne lidt, så folk ikke er for mætte efter kage og forretter. Ligeledes vil det give os mulighed for at give den lidt mere "gas" med optik og farver.

Til natmad kan vi tilbyde Charcuteri og Arla unika oste med hjemmelavet sødt og sprødt tilbehør. Alternativt kan i leje en pølsevogn til lejligheden. Vælger i den sidste løsning kan vi gøre prisen kr. 80,- billigere pr. kuvert.

Vi kan tilbyde Gin og Tonic, Dark 'n' Stormy samt Gin Hass. Alle frisklavede og derfor ikke baseret på færdige blandinger, som i det første tilbud. Færdige blandinger lever ikke op til den kvalitet vi står for. Hellere et mindre sortiment af god kvalitet.

Der serveres ikke fadøl til velkomst, men naturligvis er der rigeligt med kolde flaskeøl. Dette vil give en bedre oplevelse for jer og jeres gæster på dagen.

Prisen for hele arrangementet, såfremt vi skulle give et tilbud i dag, vil være kr. 1.360,- pr. kuvert. Men da vi ønsker at finde en løsning og det er os der har lavet fejl, er vi villige til at afholde jeres fest som en ren "0-løsning".

Med ovenstående ramme, kan vi afholde festen for kr. 1.000,- pr. kuvert.

Lad mig høre om vi skal gå videre med dialogen, eller om i ønsker at gå videre med vores første forslag.

Med venlig hilsen  
[navn på indklagedes direktør]"

Klager ønskede ikke at acceptere de ovennævnte ændringer og dermed at benytte tilbuddet, og parterne havde herefter en dialog på mail omkring kompensation til klager i forbindelse med, at klager agtede at holde brylluppet hos en anden virksomhed.

Indklagede tilbød indledningsvis klager en middag på en restaurant ved åen i Århus som kompensation for den aflyste bryllupsfest. Dette fandt klager ikke var tilstrækkelig kompensation.

Klager indhentede tilbud på festen hos den anden udbyder, som indklagede havde henvist til. Kuvertprisen her ville være på kr. 1.100,-.

Klager skrev på den baggrund den 17. marts til indklagede og gjorde krav på at få kompenseret differencen på kr. 23.275,-. (difference mellem kuvertpris på kr. 885,- og kr. 1.100,-). Klager havde her lagt til grund, at der ville deltage 95 personer i brylluppet.

Indklagede svarede den 23. marts 2020 tilbage og foreslog en af to følgende løsninger:

- Indklagede afholdt ikke klagers bryllup, men gav klager en kompensation svarende til forskellen mellem de 2 tilbud, som klager havde liggende. Altså kr. 100,- pr. kuvert for 90 personer. I alt kr. 9.000,-
- Indklagede afholdt klagers bryllup på de vilkår, som indklagede i brev af den 26. feb. 2020 havde sendt til klager. Altså en kuvertpris på kr. 1.000,- med de restriktioner, som indklagede havde anført sin mail d. 26. februar. 2020

Klager afviste i en e-mail af den 27 marts 2020 dette tilbud og henviste til, at klager havde været i kontakt med Ankenævnet og, at klager overvejede at klage hertil, hvis parterne ikke kunne finde en løsning. Klager afviste indklagedes tilbud om kr. 9.000,-, og anførte, at klager ville kunne acceptere en kompensation på kr. 15.000,-.

Indklagede svarede den 30 marts 2020, at indklagede ikke ønskede at gå længere i dialogen, og at indklagedes sidste tilbud var 1) at aflyse arrangementet og give en kompensation på kr. 9.000,- eller 2) at holde festen ud fra den aftalte selskabsbekræftelse af den 14. okt. 2020 [det er det tilbud som klager har vedlagt klagen].

Klager svarede den 2. april 2020 og takkede indklagede for tilbuddet, men anførte, at klager ikke ønskede at benytte sig af tilbuddet og, at man ønskede at lade Ankenævnet afgøre sagen.

Klager valgte at afholde sit bryllup på Restaurant Anker på havnen i Århus. Den samlede pris herfor var kr. 111.615,-. Differencen mellem det af indklagede givne tilbud (90 x kr. 855,-) og det betalte hos Restaurant Anker var således på kr. 34.665,.

Det er klagers vurdering, at Restaurant Anker og indklagedes restaurant har nogenlunde samme niveau. Klager har til støtte herfor anført, at indklagede i dennes mail af den 26. feb. 2020 anførte at kuvertprisen ville være kr. 1.360,-. Klager mener derfor ikke at man kan sige, at klager gik op i niveau ved at flytte festen fra indklagede til Restaurant Anker.

#### **Klagers bemærkninger:**

Klager er af den opfattelse, at klager har krav på en kompensation for den difference, som der prismæssigt er mellem det tilbud, som indklagede havde givet klager og den pris, som klager faktisk betalte for at afvikle sit bryllup, idet det var indklagede, som aflyste klagers bryllupsfest.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til Nævnet om, at indklagede er en golfklub og at det ville være svært at få alle lokaler fra kl. 15.00 den pågældende dag, så har klager anført, at dette var en del af kontrakten, og den pågældende medarbejder fik det bekræftet af indklagedes direktør.

For så vidt angår de runde borde, blev dette aftalt med den tidligere medarbejder hos indklagede uden merpris.

Klager er ikke helt sikker på, hvad indklagede mener med, at klagers ønsker til menuen var svære at løse. I forhold til menu er det for klager vigtigt for at fastslå, at parterne aldrig/endnu ikke var blevet enige om en menu. Den oprindelige kontrakt dannede rammerne for menuen, men den konkrete udformning skulle aftales med den nye kok. Derfor skulle klagers mail af den 22. februar 2020 alene ses som et oplæg til diskussion. Klager har vedhæftet den fulde ordlyd fra den nævnte mail.

Omplaceringen til [navn på alternativ virksomhed foreslået af indklagede] var en mulighed, som klager afsøgte. Dog valgte klager en anden arrangør, som prismæssigt befinder i samme kategori som [navn på anden virksomhed].

For så vidt angår indklagedes tilbud af den 30. marts 2020 om at afvikle festen i henhold til de oprindeligt aftalte vilkår, så finder klager, at indklagede i perioden forud havde gjort klager opmærksom på, at indklagede ikke var interesseret i at afholde festen. Samtidig føler klager sig dårligt behandlet, fordi indklagede gentagne gange havde afvist at leve op til kontrakten.

Derfor var klagers interesse i at holde festen hos indklagede naturligvis ikke længere til stede på det tidspunkt. I det hele taget er klager dybt forundret over, at indklagede pludselig føler sig i stand

til at overholde kontrakten og stå for arrangementet. Var indklagede kommet til den konklusion langt tidligere havde der jo ikke været en sag.

### **Klagers krav:**

Klager har uden nærmere beløbsmæssig specifikation anført, at klager ønsker erstatning.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Først og fremmest beklager indklagede, som indklagede har gjort det fra forløbets start, det skete.

En tidligere medarbejder hos indklagede havde givet et tilbud, som indklagede havde svært ved at holde.

Derfor gjorde indklagede meget tidligt (i februar) opmærksom på at flere omstændigheder gjorde det svært for indklagede at afholde den ønskede fest på de anførte vilkår.

Der var ifølge indklagede flere årsager til dette:

1. Indklagede er en golfklub, og havde en turnering den pågældende dag. Derfor var det svært, at kunden ønskede alle lokaler fra kl. 15.00
2. Der var anmodning om runde borde, hvilket indklagede ikke havde/har til rådighed i stort nok omfang. Derfor skulle de evt. lejes.
3. Klagers ønsker til menuen var svære at løse på tilfredsstillende vis for indklagedes personale. Indklagede kom med alternative forslag, men nåede ikke til enighed med klager. Klager sendte, efter at tilbuddet var sendt og accepteret, klagers bud på menuen, hvilket ikke stemte overens med aftalen. Indklagede har vedlagt bilag med den af klager foreslåede menu.

Da indklagede blev opmærksom på disse udfordringer, anbefalede indklagede ærligt, at klager afholdt sit bryllup et andet sted. Indklagede ville gerne være behjælpelig med at finde et andet sted, hvilket klager også accepterede. Indklagede kom i kontakt med [navn på anden virksomhed], som tilbød at afholde festen.

Efterfølgende fik indklagede fra klager en anmodning om compensation for differencen mellem indklagedes pris og den nye pris. Det var indklagede, som udgangspunkt ikke interesseret i, idet indklagede finder, at indklagede har udvist rettidig omhu og gjort klager opmærksom på udfordringerne samt, at indklagede ligeledes havde en interesse i den bedste fest og dag for klager

Efter flere oplæg frem og tilbage, hvor indklagede først tilbød et "plaster på såret", herefter en rimelig compensation måtte indklagede til sidst acceptere, at parterne ikke kunne nå hinanden.

Derfor sluttede indklagede af med et tilbud om at afholde festen på de oprindelige vilkår, for at få lukket sagen. Dette skete d. 30. marts 2020, hvilket stadig var 4,5 måneder før festen. Derfor føler indklagede, at indklagede har givet klager en mulighed for at vælge det oprindelige tilbud, hvilket på det pågældende tidspunkt ikke var interessant for klager.

Indklagede har anført, at tilbuddet i mailen af den 30. marts 2020, efter indklagedes opfattelse, er alt afgørende i sagen. Selvom indklagede klart udtrykte overfor klager, at de burde overveje en

anden løsning, så tilbød indklagede klager at afholde festen på de oprindelige vilkår, der var tilsendt d. 14. oktober 2019.

Dette skete i så god tid, at indklagede ikke finder, at der kan være ret til kompensation.

Indklagede har henvist til korrespondancen mellem parterne, som klager har fremsendt til Nævnet. Indklagede finder, at denne korrespondance underbygger indklagedes synspunkter

Indklagede understreger, at indklagedes tilgang til denne sag ikke handler om økonomi, men mere om kundetilfredshed. Indklagede kunne aldrig finde på at gå med til et arrangement, hvor indklagede ikke, med sikkerhed, kunne få en glad og tilfreds kunde efterfølgende.

For så vidt angår klagers bemærkninger til Nævnet, så har indklagede anført, at indklagede, som tidligere beskrevet ikke følte, at indklagede kunne levere det, som klager ønskede uanset, at det var blevet lovet af en tidligere ansat.

Indklagede orienterede klager om dette, så snart indklagede kunne, og indklagede havde ingen idé om, at det skulle ende i en sag i Ankenævnet. Det havde/har indklagede på intet tidspunkt haft interesse i. Indklagede ønsker således alene at lave arrangementer, der gør indklagedes kunder glade.

Indklagede opfattede imidlertid hurtigt, at agendaen blev af økonomisk karakter, og da indklagede ikke ønskede eller fandt det rimeligt at kompensere yderligere end oprindeligt tilbudt, så indvilgede indklagede i at afholde festen, som oprindeligt tilbudt. Uanset, at dette ville forårsage et tab eller en dårlig oplevelse for kunden.

Indklagede føler, at indklagede har handlet på bedste og mest rimelige vis, hvilket indklagede også tidligere har gjort rede for.

I forhold til menuen, så er det korrekt at dialogen om menuen, ikke var afsluttet. Indklagede havde imidlertid sendt indklagedes oplæg til menuen, hvilket klager ikke var tilfreds med. Den ændrede menu, ville ligeledes have kostet yderligere, hvilket dog ikke blev diskuteret.

### **Indklagedes krav:**

Klager har ikke krav på afslag, da klager er blevet tilbudt at holde festen på de aftalte vilkår.

### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger nævnet til grund, at indklagede den 26. februar 2020 tilkendegav, at indklagede ikke kunne afholde brylluppet på de oprindeligt aftalte vilkår som anført i en selskabsbekræftelse af 14. oktober 2019. Indklagede foreslog klager, at indklagede ville henvise klager til en anden virksomhed, som ville kunne afholde brylluppet til samme pris. Alternativt tilbød indklagede at holde brylluppet med en række tilpasninger, og som ville hæve kuvertprisen fra kr. 885,- til kr. 1.000,-.

Det kan endvidere lægges til grund, at parterne herefter havde en dialog med henblik på at finde en løsning, og den 30. marts 2020 tilbød indklagede klager, 1) at arrangementet kunne aflyses mod en kompensation på kr. 9.000,- eller 2), at festen kunne gennemføres som aftalt i selskabsbekræftelse af 14. oktober 2019. Dette afviste klager, som ønskede Ankenævnets afgørelse af sagen.

Da indklagede den 30. marts 2020 tilbød klager at afholde klagers bryllupsarrangement på de oprindeligt aftalte vilkår, finder nævnet, at klager ikke er berettiget til nogen kompensation.

**Afgørelse af 19. januar 2021**