

Ankenævnets Journalnr. 2022-0416 - Klage over mangler ved festlokale

Sagsfremstilling:

Klager bookede i september 2021 lokaler til afvikling af en konfirmationsfest den 1. maj 2022 hos indklagede, som driver et hotel.

Der blev ifølge klager ikke udarbejdet en skriftlig bekræftelse, herunder en skriftlig tilkendegivelse af, hvilket lokale klager selskab skulle holdes i.

Den 5. april 2022 mødtes klager og indklagede hos indklagede for at aftale nærmere omkring festens afvikling. Klager har anført, at dette møde foregik i indklagedes store festsal, og at parterne under mødet bl.a. drøftede, hvordan bordene, buffeten og gavebordet skulle stå. Klager lagde herved til grund, at konfirmationsfesten ville blive afholdt i dette lokale.

På selve dagen for konfirmationsfesten fik klagers selskab imidlertid tildelt et andet og mindre lokale, hvor der ifølge klager ikke var tilstrækkeligt med plads til klagers selskab på 40 personer. Efter klagers opfattelse var det lokale, som klager fik tildelt højst egnet til ca. 25 personer. Dette resulterede ifølge klager i, at man sad som "sild i en tønde".

Ifølge klager var der således heller ikke plads til at personalet kunne rydde bordene og klagers gæster måtte således selv samle tallerknerne sammen og skraber madrester af tallerknerne.

Personalet kunne heller ikke fordele vinen ud på bordene, hvorfor den bare blev sat samme sted, dvs. på et bord med det resultat, at der efter festen stod flere urørte åbnede flasker tilbage.

Klager skrev efter festen til indklagede og klagede over, at klager ikke havde fået det (store) festlokale, som klager mente, at klager var blevet stillet i udsigt, samt klagede over at det tildelte lokale var alt for lille til klagers selskab.

Klager klagede på dagen over, at lokalet ikke var det lovede og at det var for lille.

Efter det oplyste tilbød klager herefter klagers selskab en gratis velkomstdrink til en værdi af 68 kr. samt et afslag i prisen på kr. 1.500,- . Den samlede pris for konfirmationsfesten beløb— uden fradrag af de 1.500 kr. - beløb sig til 28.999 kr. inkl. moms.

Klagers bemærkninger:

Klager er af den opfattelse, at der var en aftale om, at klager skulle afvikle konfirmationsfesten i klagers store festlokale, hvor også mødet den 5. april 2022 blev afholdt.

Klager er utilfreds med at klager fik et andet og mindre lokale end det, som klager mener, at klager var stillet i udsigt. Derudover er klager utilfreds med, at det lokale, som klager fik, var for lille til klagers selskab på 40 personer, idet klager har anført, at der højst burde/kunne være 25 personer i det lokale, som klager fik tildelt til festen.

Klager finder ikke, at klager har fået en fair behandling. Ifølge klager var det aldrig på tale, at klager skulle have et andet lokale end indklagedes store festlokale. Klager har anført, at på dagen, hvor klager var hos indklagede for at aftale menuen, sad parterne i det store festlokale. Her aftalte parterne ifølge klager med en af medarbejderne, hvordan bordene skulle stå i dette lokale. Den pågældende medarbejder nævnte ikke noget om, at klager ikke skulle være i dette lokale.

Klager ville ifølge klager aldrig have sagt ja til at holde festen hos indklagede, hvis klager havde vidst, at klager skulle være i et lokale med plads til 20 personer når klagers selskab var på 40 personer. I det lokale, hvor klager ifølge klager skulle have været i, var der på dagen en fest med færre personer (ca. 30 personer).

Derudover var toiletforholdene ifølge klager under al kritik, da der samlet var over 70 personer til 2 toiletter, så der var lang kø hele dagen igennem.

Klager har ifølge klager, hverken på dagen eller efterfølgende, fået en fair behandling hverken af personalet eller direktøren. Direktøren var der ikke på dagen, så klager forstår slet ikke, at direktøren kan udtale sig om sagen. Afslaget på de 1.500 kr. fik klager heller ikke på dagen, men først da klager fik fakturaen.

Den pågældende direktør var ifølge klager heller ikke direktør på det tidspunkt, hvor klager reserverede festen, det var [navn på tidl. direktør]. Ifølge klager virkede det hele som aftalt spil. Klager har således anført, at det andet selskab måske kendte den nye direktør?

Klagers krav:

Klager ønsker et større afslag end de 1.500 kr. som indklagede har tilbudt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede finder, at indklagede har givet klager en fair behandling. Indklagede kan således intetsteds se, at klager skulle være blevet lovet et bestemt lokale til afvikling af festen.

Klager ytrede ifølge indklagede heller ikke selv ønske om et bestemt lokale under samtalen omkring menu mv.

Indklagede har anført, at man har forsøgt at imødekomme klager ved at give en gratis velkomstdrink til klagers gæster samt ved at tilbyde et afslag på 1.500 kr.

Indklagede har anført, at der ikke på noget tidspunkt har foreligget en skriftlig aftale om, i hvilket lokale festen skulle holdes.

Da klager sidste år (2021) holdt en anden fest hos klager, havde klager 2 andre selskaber samtidigt med klagers selskab. Indklagede har således ikke bare 1 men 3 selskabslokaler. Toiletforholdene var de samme, som sidste år (og i øvrigt i alle årene) Toiletforholdene har aldrig givet anledning til klager før klagers nuværende klage.

Indklagedes direktør har anført, at det er korrekt, at hun ikke var til stede på selve dagen. Indklagedes direktør var selv til familiefest langt fra hotellet, men indklagedes direktør modtog et opkald og blev informeret om klagers situation. På den baggrund fik klagers selskab en gratis velkomstdrink (værdi kr. 68,- pr. person, som heller ikke er påført regningen) samt et afslag på kr. 1500,-.

Dette blev ifølge indklagede aftalt med klager på dagen.

Sammen aften, da indklagedes direktør igen talte med personalet fik indklagedes direktør oplyst, at klager havde henvendt sig til personalet og takket for en dejlig dag. Indklagede føler sig på denne baggrund noget overrumplet over denne klage.

Det er korrekt, at indklagedes direktør ikke var tiltrådt som direktør på hotellet da aftalen om festen blev indgået. Indklagedes direktør har - for en god ordens – anført, at den tidligere direktør [navn på tidl. direktør] aldrig har været ejer, medejer eller direktør på hotellet.

Yderligere har indklagede anført, at indklagede ikke aner hvem det andet selskab, der holdt fest hos indklagede samme dag som klager var/er. Det er således ikke korrekt, som insinueret af klager, at indklagede skulle kende det andet selskab og have givet dem indklagedes største festlokale.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på compensation udover det af indklagede allerede tilbudte.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder efter det oplyste, herunder henset til indklagedes tilkendegivelse til klager i mail af den 11. maj 2022 om, at der var sket en fejl, og henset til det faktum, at indklagede har kompenseret klager, at det må lægges til grund, at klagers selskab fik et andet og mindre lokale end det, som klager havde en berettiget forventning om at få, og at lokalet størrelsesmæssigt ikke var egnet til et selskab af den størrelse, som klagers selskab havde.

Dette må anses som en mangel, som klager har krav på compensation for.

Ankenævnet finder efter en skønsmæssig vurdering, at compensationen passende kan fastsættes til 15 pct. af den fakturerede pris, svarende til 4.350 kr., samt den velkomstdrink, som klagers gæster fik serveret.

Da klager allerede har fået et afslag på 1.500 kr. svarende til ca. 5 pct. af prisen, har klager således krav på et yderligere afslag svarende til 10 pct. af prisen, hvilket svarer til 2.900 kr.

Afgørelse af 6. december 2022