

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0952 – Fejl og mangler – bryllupsarrangement

Sagsfremstilling:

Klager bookede i maj 2022 lokaler på [REDACTED] til afholdelse af klagers bryllup den 8. okt. 2022.

Klager havde modtaget et tilbud på brylluppet, som indeholdt følgende:

”Standart aftenselskab (fx bryllup, 50 års)

- Eget lokale
- Arrangement op til 9 timer
- Velkomstbobler og snacks
- 3 retters menu - sharing style
- Vinmenu
- Sodavand, vand med og uden brus, øl
- Kaffe, the og sødt til
- Bar med 3-4 drinks
- Natmad (eks. sliders)
- Bordopdækning, med rundeborde og sorte due, personale og rengøring
- Lokaleleje
- Stor lys- og lydopsætning (ønsker uplights og discokugle) Pris kr.1064,- pr. person inkl.moms”

Kuvertprisen var på 1.064,- for 80 personer, dvs. en samlet tilbudspris på 85.120 kr. Klager betalte straks herefter 20.000 kr. af den samlede pris som lokaleleje.

Klager var selv ansat på [REDACTED], men ifølge klager blev tilbuddet udarbejdet af klagers leder på stedet. Tilbuddet indeholdt en medregnet medarbejderrabat. Det er ikke oplyst, hvor stor denne medarbejderrabat var.

Kort efter klagers modtagelse af tilbuddet blev [REDACTED] overtaget af indklagedes virksomhed. Klager overgik ikke til ansættelse hos indklagede.

Klager skrev kort efter overtagelse til indehaver af indklagede, at klager håbede at klagers bryllup – trods indklagedes overtagelse af driften af [REDACTED] - kunne holdes som aftalt, jf. det af klager modtagne tilbud.

Indklagede svarede herpå i en e-mail af den 24. maj 2022, at klager kunne holde klagers bryllup hos indklagede som aftalt, og at indklagede med glæde ville hjælpe hermed.

Herefter holdt parterne et planlægningsmøde i september.

11 dage før brylluppet modtog klager en meddelelse fra indklagede om, at klager skulle betale en højere pris for arrangementet end den i tilbuddet oplyste.

Indklagede fremsendte således 11 dage før brylluppet en opkrævning på 99.067 kr. for 82 gæster, mens tilbudsprisen var på en kuvertpris på 1.064 kr., hvilket med 82 gæster ville give en pris på 87.248 kr. Indklagede anførte at klager skulle betale det anførte beløb inden brylluppet, da arrangementet ellers ikke ville blive gennemført.

Indklagede krævede således, at klager skulle betale 11.819 kr. mere i forhold til det afgivne tilbud.

Klager kontaktede herefter indlagde og fremsendte det tidligere modtagne tilbud og protesterede over forhøjelsen.

Klager anførte at fakturaen efter klagers opfattelse indeholdt fejl både for så vidt angik beløb, dato og frist. Klager anførte således overfor klager, at der allerede var indbetalt et beløb på 20.000 kr. for lokaleleje, som skulle modregnes. Klager bad derfor om en ny faktura, hvilket indklagede ikke ville udarbejde.

Indklagede svarede ifølge klager herpå, at han ikke kunne gå videre før klager accepterede den forhøjede pris og indbetalte det fulde beløb, hvilket klager herefter følte sig tvunget til.

Klager fik dog lov til at modregne de allerede indbetalte 20.000, og indbetalte herefter det resterende beløb på 79.097, - kr.

Klager var således ikke tilfreds med at betale det forhøjede beløb eller tilfreds med at hele betalingen skulle falde inden brylluppets afvikling, men klager følte ikke, at klager havde noget valg, da der kun var 11 dage til brylluppet, hvor der skulle komme 82 gæster.

Brylluppet blev afviklet den 8. oktober 2022, men ifølge klager var der en række fejl og mangler. Det drejede sig ifølge klager om følgende:

1. Forretten var en anden end aftalt, og der var tale om en forret, som klager decideret ikke brød sig om.
2. Der blev ikke serveret smør til brødet.

3. Hovedretten var "sharing style" og ifølge klager var det aftalt at der skulle fyldes op med mad efterhånden som gæsterne spiste den, men det skete ifølge klager ikke, og der manglede derfor mad/hovedret til gæsterne.
4. Ikke alle borde fik alle slags vine.
5. Desserten, en brownie, var ikke den aftalte. Det der var blevet præsenteret som en tæt brownie var i stedet en lidt tør og lys chokoladekage, og portionen var meget lille
6. Klager havde en aftale med indklagede om, at der skulle sættes ingredienser frem til at lave Irish Coffee af. Klager måtte specifikt bede tjenerne om at dette skete, idet tjenerne ikke virkede som om, at de var informerede herom. En tjener gav udtryk for, at han ikke håbede at mange ville benytte sig af muligheden, da der ikke var så meget på lager.

Efter brylluppet kontaktede klager indklagede skriftligt og klagede dels over den opkrævede merpris i forhold til det afgivne tilbud samt over de ovennævnte konkrete mangler ved afviklingen af brylluppet.

Parterne havde herefter en mailkorrespondance herom, hvor indklagede bl.a. anførte, at klager havde fået brylluppet til en pris langt under markedspris. I den forbindelse indikerede indklagede, at klager selv, da klager var ansat hos indklagedes forgænger, havde udarbejdet det pågældende tilbud. Dette bestred klager og anførte, at det var klagers leder, som havde lavet tilbuddet til klager.

Indklagede forholdt sig under denne korrespondance ikke til de af klager anførte konkrete mangler ved afviklingen af brylluppet.

I en mail af den 28. oktober 2022 til klager anførte indklagede for så vidt angår den højere pris følgende:

"De yderligere 136 kr. som du har betalt, i forhold til det arrangement du har lavet til dig, selv dækker over følgende udgifter:

- Det tilbud du har lavet til dig selv var på et arrangement op til 9 timers varighed. Jeres bryllup varede 9,5 time. Dvs. 30 minutter længere end inkluderet i tilbuddet. Pris for dette udgør 60 kr. pr. person.
- Vi har indkøbt sorte servietter til jeres bryllup. Dette var et specialindkøb som ikke indgår i tilbuddet. Pris på dette: 15 kr. pr. person.
- I har fået dessertvin med som heller ikke indgår i tilbuddet. Pris på dette: 85 kr. pr. person.
- Derudover var der en 3-retters menu inkluderet i det tilbud du selv har udarbejdet. I fik på jeres bryllup en 4-retters menu. Pris på opgradering fra 3-til 4-retters menu udgør: 85 kr. pr. person.

Som du kan se har I fået langt mere inkluderet i jeres arrangement end den oprindelige aftale, du selv har udarbejdet.

Ekstra tilføjelser til arrangementet som beskrevet ovenfor udgør altså en ekstraomkostning på 245 kr. pr. person.

Derudover var *der* en 3-retters menu inkluderet i det tilbud du selv har udarbejdet. I fik på jeres bryllup en 4-retters menu. Pris på opgradering fra 3- til 4-retters menu udgør: 85 kr. pr. person.

Som du kan se har I fået langt mere inkluderet i *jer*es arrangement end den oprindelige aftale, du selv har udarbejdet.

Ekstra tilføjelser til arrangementet som beskrevet ovenfor udgør altså en ekstraomkostning på 245 kr. pr. person.

Hvis vi da trækker personalerabat fra (selvom du ikke er ansat) udgør *dette* 171 kr. Dvs. en højere pris end I har skulle betale ekstra for *jer*es arrangement.

I forhold til vores normale priser, har I fået jeres arrangement 48.000 kr. billigere ifht. markedsprisen.”

Klager fastholdt, at det ikke var klager selv, som havde udarbejdet tilbuddet, og at indklagede i øvrigt tidligere havde givet accept af klager kunne afvikle brylluppet i henhold til den i tilbuddet oplyste pris, og at der derfor var en bindende aftale mellem parterne.

Da parterne ikke kunne nå til enighed om hverken pris eller konkrete mangler indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen overfor.

Klager er af den opfattelse, at indklagede i dennes e-mail af den 24. maj 2022 accepterer, at afholde brylluppet til den pris, som klager fik i tilbuddet fra sin tidligere arbejdsgiver, og at parterne derfor havde en bindende aftale, som indklagede ikke har levet op til ved at afkræve klager en højere betaling end den der fremgik af tilbuddet.

Derudover var der en række mangler ved afviklingen, som klager også ønsker kompensation for.

Klager ønsker således samlet at få godtgjort differencen i forhold til det modtagne tilbud samt at få en ikke nærmere konkretiseret kompensation for de af klager anførte mangler.

Klager bestrider, at klager selv udarbejdede tilbuddet i sin tid samt at klagers klage over arrangementet har noget at gøre med at klager blev opsagt i forbindelse med indklagedes overtagelse af virksomheden.

For så vidt angår pakkernes sammensætning, og indklagedes argumentation om, at prisen blev højere pga. af en anden sammensætning af indklagedes bryllupspakke, så har klager anført, at den standardbryllupspakke, som var på stedet, da klager arbejdede der indeholdt både natmad, dessertvin og sorte servietter.

Klager fastholder således, at indklagede gav accept til at brylluppet kunne afholdes i henhold til det afgivne tilbud, og at indklagede derfor ikke efterfølgende kan afkræve klager yderligere betaling.

Klagers krav:

Se ovenfor under klagers bemærkninger.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager er tidligere ansat på [REDACTED], hvoraf indklagede overtog driften i slutningen af maj 2022, hvor klager blev opsagt.

Klager har efter indklagedes opfattelse udarbejdet et tilbud på sit eget bryllup, som blev godkendt af den daværende driftsleder af [REDACTED]. Dette var således før indklagedes virksomhed overtog driften af [REDACTED].

Klager har på intet tidspunkt været ansat hos indklagede, og har dermed ikke ret til nogen form for medarbejderrabat.

På trods af dette har indklagede givet klager det arrangement, som klager selv har udarbejdet, og til den pris klager har lavet. Den pris som klager – ifølge indklagede - har givet sig selv, er ifølge indklagede langt under markedspris og desuden med en rabat, som er højere end normal medarbejderrabat.

En sådan høj rabat (en rabat som overstiger medarbejderrabat) skal i øvrigt godkendes af ejer af [REDACTED], hvilket den ifølge indklagede ikke blev.

Indklagede har til Ankenævnet vedhæftet indklagedes standardoplæg på et bryllup og prisniveau.

Indklagede har anført, at på trods af det ovenfor anførte omkring pris mv. valgte at afholde klagers bryllup ud fra det oplæg klager havde lavet. Dette valgte indklagede at gøre på trods af, at klager aldrig har haft en aftale med indklagedes virksomhed.

Indklagede gjorde det alene, fordi indklagede vidste, at klager ikke ville kunne få et bryllup til denne pris noget andet sted, og indklagede synes, at det var synd for klager og dennes partner, at de ikke kunne få det bryllup, som de havde planlagt på baggrund af, at klager var blevet opsagt.

Indklagede har for så vidt angår en række dårlige anmeldelser af indklagedes virksomhed, som klager har vedlagt anført, at indklagede har drevet virksomheden i over 10 år med op til 45 arrangementer om måneden. Indklagede finder derfor, at det er en præstation i sig selv, at indklagede ikke har flere dårlige anmeldelser, da folk desværre ofte kun skriver anmeldelser såfremt der er sket fejl.

Indklagede henviser til, at indklagede har over 100 5-stjernede anmeldelser (på Trustpilot). Dette bekræfter indklagede i, at klager ønsker at tegne et billede af indklagedes virksomhed som værende usympatisk og beregnende. Indklagede finder, at dette er motiveret af klagers firing og ikke indklagedes håndtering af sagen. Indklagede har blot ønsket at hjælpe klager, og klager har fået præcis den pakke, som klager bookedede.

Dog har klager skullet betale ekstra i form af nogle ønskede tilkøb.

Det oprindelig tilbud inkluderede følgende:

Eget lokale, arrangement op til 9 timer, velkomstbobler og snacks, 3-retters menu, vin, sodavand og øl, kaffe og te samt sødt, bar med 4 drinks, natmad, bordopdækning med runde borde og sort dug, personale, rengøring, lokaleleje og lyd- og lysopsætning.

Dette til en samlet pris på 1064 kr. inkl. moms pr kuvert.

Klager har således efter indklagedes opfattelse fået rigtig meget med i klagers pakke inkl. natmad som plejer at være et tilkøb (se vedhæftet standardoplæg).

Indklagede klager over at skulle betale yderligere 136 kr. ud over de 1.064 kr. i klagers pakketilbud. Indklagede har ifølge indklagede forsøgt at forklare klager, at disse ekstra penge udgør tilkøb og tilføjelser, som klager selv har ønsket og accepteret.

De yderligere 136 kr. pr. kuvert, som klager har betalt dækker ifølge indklagede over følgende udgifter:

- Tilbuddet på klagers bryllup var ved et arrangement op til 9 timers varighed. Klagers bryllup varede 9,5 time. Dvs. 30 minutter længere end inkluderet i tilbuddet. Pris for dette udgør 60 kr. pr. person.
- Indklagede indkøbte sorte servietter til klagers bryllup efter klagers eget ønske. Dette var et specialindkøb som ikke indgår i tilbuddet. Pris på dette: 15 kr. pr. person.
- Klager havde ønsket dessertvin som heller ikke indgår i tilbuddet. Pris på dette: 85 kr. pr. person.
- Derudover var der en 3-retters menu inkluderet i tilbuddet. Klager fik til dennes bryllup en 4-retters menu. Pris på opgradering fra 3- til 4-retters menu udgør: 85 kr. pr. person.

Klager har således ifølge indklagede fået langt mere inkluderet i klagers arrangement end den oprindelige aftale indgået med [REDACTED]. Ekstra tilføjelser til arrangementet som beskrevet ovenfor udgør således ifølge indklagede en ekstraomkostning på 245 kr. pr. person.

Når der herfra trækkes personalerabat (selvom klager ikke er ansat og dermed ikke berettiget til at få rabat), udgør dette 171 kr.

Klager har således samlet - ifølge indklagede - fået klagers arrangement 48.000 kr. billigere end markedsprisen.

Indklagede har ifølge indklagede på intet tidspunkt tvunget eller presset klager til at skulle afholde sit bryllup hos indklagede. Dette har indklagede ingen interesse i, og slet ikke økonomisk, da klager har fået dette arrangement til kostpris.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at indklagede ved dennes svar af den 24. maj 2022 til klager gav tilsagn om, at klagers bryllupsfest kunne afvikles til den pris, som var givet i det tilbud, som klager tidligere havde modtaget. Ankenævnet finder det ikke godtgjort, at den yderligere betaling på 11.819 kr., som blev

opkrævet inden brylluppets afholdelse, udgjorde betaling for yderligere tilkøb som anført af indklagede. Klager har på denne baggrund krav på at få 11.819 kr. tilbagebetalt.

For så vidt angår de af klager påberåbte mangler ved det leverede arrangement bemærker Ankenævnet, at ingen af de anførte klagepunkter ses at være kommenteret eller afvist af indklagede, hvorfor klagers forklaring om de anførte mangler lægges til grund.

Ankenævnet finder ud fra en skønsmæssig vurdering at de af klager påberåbte mangler, at manglerne giver grundlag for et afslag på omkring 10 pct. i forhold til den tilbudte pris, hvilket afrundet giver et afslag på 8.500 kr.

Ankenævnet finder herefter at klager har krav på en samlet tilbagebetaling på 20.319 kr.

Afgørelse af 2. februar 2023