

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0657 – Mangler ved arrangement

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt afvikling af en fest for 45 personer den 16. april 2022 hos indklagede, som driver et slotshotel.

Klager modtog den 23. november 2021 en bekræftelse fra indklagede. Heraf fremgik det, at der var tale om et arrangement for 45 personer. Arrangementet bestod ifølge ordrebekræftelsen af følgende:

Bryllupskage

2 timers buffet med øl og vand

Velkomstdrink

3-retters middag inkl. husets vin, øl og vand under middagen

Aftenkaffe med sødt

Kl. 00.00 – 02.00, fri bar med øl, vand og husets vin

Natmad

Lokaler: Riddersal og "Baronens" lejes af slottet eksklusivt uden andre gæster fra kl. 15.00 til 02.00 med opstilling af inventar til arrangement.

Prisen var angivet til 655 kr. (pr. kuvert) og for leje af lokalerne 900 kr. (pr. kuvert), samlet kuvertpris 1.555 kr. Det fremgik, at prisen omfattede ledelse, opdækning og betjening i det fulde tidsrum.

Derudover fremgik det, at hotellet udlejede 22 stk. dobbeltværelser a 1.199 kr. og en suite uden beregning.

Der skulle indbetales et depositum på 19.300 kr., som klager herefter indbetalte den 4. januar 2022.

Det fremgår af en sms af den 23. november 2021 fra en ansat hos indklagede til klager, at kuvertprisen, hvis klager selv medbragte bryllupskage, ville være på 1.505 kr.

Klager har anført, at tilbuddet aldrig blev godkendt, da klager havde en del spørgsmål, som blev fremsendt til indklagede, men som klager ifølge klager aldrig fik svar på. Ved en telefonisk henvendelse fik klager oplyst, at klager ville få en tilbagemelding, hvilket ifølge klager ikke skete.

Klager var træt af dette, men da alle hoteller mv. var optagede pga., det store "efterslæb" efter corona epidemien holdt klager fast i arrangementet.

I en sms af den 22. december 2021 fra en ansat hos indklagede til klager fremgik det, at det indbetalte depositum svarede til 20 pct. af ordrens værdi nu og her. Videre fremgik det af denne sms, at:

"Uden værelserne, som flyttes over i jeres gæsters navne, når de henvender sig, mangler I at betale ca. 30.000 kr. Men det endelige beløb afhænger også af, om I f.eks. ønsker nogle retter med tillæg til middagen eller ønsker at tilkøbe noget andet. Menu og eventuelle tilkøb snakker vi om ved selskabsmødet. Vi gennemgår alle detaljer til selskabsmødet".

Klager har anført, at klager er af den opfattelse, at brugen af termen "ca." betyder, at prisen kan afvige med +/- 10 pct. i forhold til det oplyste. På den baggrund accepterede klager det anførte.

Klager afviklede herefter det aftalte arrangement den 16. april hos indklagede, dog var der en række forhold som klager ikke var tilfreds med. Det drejede sig om følgende:

- Borddekorationerne levede ikke op til det lovede
- Maden smagte underligt og tilsagnet om tilbehør ad libitum blev ikke holdt. Der var alene 1-2 små kartofler pr. person
- Klager måtte løbende påminde personalet om drikkevarer ad libitum, da der ifølge klager konstant manglede drikkevarer.
- Musikerne blev "spist af" med suppe, selvom klager havde betalt for en menu til musikerne svarende til den menu, som klagers selskab skulle have.
- De følgende dage blev – ifølge klager – "alle" syge med diarré og opkast.

Da klager ville afrejse blev klager meget overrasket over, at blive præsenteret for en regning på 41.400 kr., som udgjorde leje af lokaler (46 personer á 900 kr.). Klager mente ikke at skulle betale dette beløb, da klager, jf. ovenstående sms fra en ansat hos indklagede var blevet orienteret om, at der udestod en restbetaling på ca. 30.000 kr. Klager havde selv medbragt bryllupskagen til en værdi af 2.760 kr. og flere gæster havde fravalgt vinkuvert á 750 kr., hvorfor klager – efter disse reduktioner - ved afrejse betalte 25.500 kr.

Efter et par dage fik klager en e-mail fra indklagede, hvoraf det fremgik, at klager fortsat manglede at betale 22.514 kr. Klager kunne ikke forstå dette, da klager jo var blevet oplyst af den ansatte hos indklagede om, at der alene udestod et restbeløb på ca. 30.000 kr. Klager forsøgte at ringe til indklagede og fik efter flere opkald fat i indklagede, som forklarede, at der ikke – som anført af klager – var tale om en misforståelse. Indklagede fastholdt således kravet.

Der gik nogen tid, hvorefter klager modtog en mail fra indklagede hvoraf det fremgik at klager manglede at betale 41.400 kr. Klager svarede at klager havde betalt det manglede beløb ved udcheckning. Indklagede fastholdt dog, at klager fortsat manglede at betale en del af beløbet for arrangementet, jf. nærmere om beløbets størrelse under "Indklagedes bemærkninger"

Klager indgav herefter klage til Forbrugerklagenævnet, som efterfølgende oversendte klagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager har til Ankenævnet fremsendt en række links til artikler mv., som vedrører forskellige sager, som har været aktuelle omkring indklagedes virksomhed.

Klager har til støtte for sin subsidiære påstand om, at klager skal tilbagebetale betalingen for maden vedhæfte links til 2 kontrolrapporter fra fødevarekontrollen, hvor indklagedes restaurant har fået "sure smileys".

Klagers bemærkninger:

Klager er uforstående overfor den modtagne rykker på 22.514 kr., idet klager (jf. sagsfremstillingen) forud for afholdelsen af arrangementet af en ansat hos indklagede var blevet oplyst om, at der alene udestod betaling af ca. 30.000 kr.

Klager er således også af den opfattelse, at den oprindelige aftale (ordrebekræftelsen) må anses for bortfaldet, og at klager først accepterede aftalen efter at klager havde været i dialog med den hos indklagede ansatte, som tilkendegav, at der alene udestod ca. 30.000 kr. til betaling, hvorfor aftalen må anses for indgået med det indhold (at der alene udestod betaling af ca. 30.000 kr.).

Klagers krav:

Klager finder ikke, at klager skal betale mere end det, som klager allerede har betalt.

Subsidiært har klager nedlagt påstand om at indklagede skal tilbagebetale 30.130 kr., som var prisen for maden, idet maden, som beskrevet under sagsfremstillingen, medførte diarre hos samtlige gæster.

Indklagedes bemærkninger:

I et svarskrift afgivet til Forbrugerklagenævnet har indklagede anført, at klagen vedrører faktuelle forhold om det leveredes kvalitet, hvilket – for at kunne dokumenteres – vil kræve vidneførsel. Indklagede finder på den baggrund, at klagen bør afvises.

Indklagede har videre anført, at klager ikke kom med indsigelser under arrangementet, og indklagede afviser derfor de i klagen anførte klagepunkter, herunder de anførte klagepunkter vedrørende maden. Klagers påstande om, at selskabet efter indtagelse af maden skulle have fået diarre ses således heller ikke at være dokumenterede.

Der var ifølge indklagede ikke aftalt blomsterdekorationer. Klager kunne selv have medbragt sådanne

Om parternes økonomiske mellemværende har indklagede i sit svarskrift til Forbrugerklagenævnet henvist til ordrebekræftelsen af den 21. nov. 2021. Klager betalte her et depositum på 19.300 kr. I arrangementet deltog i alt 46 personer til en pris á 655 kr. pr. kuvert (for maden), i alt 30.130 kr. Dette beløb blev reduceret med 4.216 kr. til 25.914 kr., da klager selv medbragte bryllupskagen. Dertil kom lokaleleje på 41.400 kr. Den samlede betalingsforpligtelse var således 67.314 kr.

Klager havde betalt 19.300 kr. som depositum samt 25.500 kr. ved afrejse, herefter udestår der ifølge indklagede 22.514 kr. som betaling for lokalelejen. Det er også dette beløb, som indklagede har sendt klager en rykker på.

I et senere svarskrift til Ankenævnet har indklagede anført, at den ansatte, som angiveligt har oplyst klager om, at der udestod ca. 30.000 kr. til betaling, ikke var/er ansat hos indklagede, men alene var leverandør af maden. Indklagede har anført, at det er usikkert, hvordan vedkommende er nået frem til, at der alene udestod ca. 30.000 kr. til betaling, men formentlig er der tale om, at man har ganget 45 personer med madens pris på 655 kr. pr. kuvert, hvilket giver knap 30.000 kr.

Indklagede bestrider, at den ansatte som modtog klagers betaling ved afrejsen, skulle have udtalt sig som anført af klager eller, at denne skulle have indgået aftale om rabat.

Indklagede bestrider videre, at aftalegrundlaget skulle være usikkert. Tilkendegivelsen overfor klager om, at der alene udestod ca. 30.000 kr. til betaling var således afgivet af en person som – ifølge indklagede – ikke var ansat hos indklagede, og som derfor ikke havde fuldmagt til at indgå aftale på indklagedes vegne.

Såfremt klagers påstand om, at der ikke forelå en gyldig reservationsaftale følges, vil dette blot betyde, at indklagede kan kræve betaling for det gennemføre arrangement i overensstemmelse med de priser, som fremgår af indklagedes hjemmeside.

Indklagede afviser de af klager medsendte links til artikler mv. som "smædemateriale". For så vidt angår de af klager medsendte kontrolrapporter har indklagede anført, at køkkenets sundhedstilstand aldrig er blevet betvivlet af Fødevarestyrelsen.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager skal betale det af indklagede krævede restbeløb på 22.514 kr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

I reservationsaftalen af 23. november 2021 er der angivet pris og en nærmere specifikation af, hvad arrangementet omfattede. Ankenævnets finder, at denne aftale var klar og præcis.

Det forhold, at en medarbejder hos indklagede i en e-mail tilkendegav, at der resterede en restbetaling på ca. 30.000 kr., ændrer ikke herpå og medfører ikke, at aftalen er ændret i forhold til det, som fremgår af reservationsaftalen.

For så vidt angår de af klager anførte klagepunkter ses ingen af disse at være anerkendt af indklagede, og da der ikke foreligger dokumentation for de anførte klagepunkter, kan Ankenævnet ikke give klager medhold i nogen af disse klagepunkter.

Ankenævnet finder herefter, indklagedes resttilgodehavende kan opgøres til 22.514 kr.

Nævnet træffer herefter følgende

Afgørelse af 20. april 2023