

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0907**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde bestilt afvikling af en bryllupsfest lørdag den 6. august 2022 hos indklagede som driver et hotel.

Det fremgik af ordrebekræftelsen, at arrangementet omfattede følgende:

- Velkomstdrink
- Festmiddag – 3 retter
- Husets vine, øl og vand ad libitum under middagen
- Kaffe/te
- Fri bar med øl, vand og vin samt husets spiritus i 3 timer efter middagen
- Natmad.

I henhold til bekræftelsen var antallet af deltagere estimeret til 100 personer til en kuvertpris a 1.215 kr. Reelt deltog der 86 deltagere.

Den samlede pris for arrangement endte på 120.440 kr., hvor indklagede gav klager en kompensation på 3.000 kr., således at prisen endte på i alt 117.440 kr.

Der var en række ting, som klager ikke var tilfreds med i forbindelse med afviklingen. Det drejer sig om følgende:

- Der var fra starten af forløbet tale om envejskommunikation mellem klager og indklagede. Ifølge klager måtte klager gentagne gange rykke for svar på mail og SMS. Der var på intet tidspunkt i løbet af denne proces, hvor klager var tryk. Indklagede havde ifølge klager aldrig svar med det samme på klagers spørgsmål, og indklagede måtte derfor altid love at skrive eller ringe tilbage x antal dage efter klagers henvendelser.

Indklagede overskred hver gang aftalte frister med dage, og klager måtte ifølge klager igen og igen selv tage kontakt. Der var mange løse ender.

Den endelige kontrakt blev lavet om flere gange, da klager opdagede fejl. Bl.a. for så vidt angår selve tidspunktet for afholdelsen af brylluppet. Klager måtte i telefonen forklare, at dette skulle ændres således, at der fremgik de helt rigtige tal og tidspunkter. Indklagede beroligende klager og forklarede klager, at klager ikke skulle bekymre sig om det. Klager holdt fast og det blev til sidst ændret.

- Klager havde aftalt med indklagede, at der skulle opsættes en blok til at slå søm i, på terrassen, på selve dagen. Da klager forhørte sig herom hos restaurantmanageren fortalte denne, at den information ikke var nået frem til ham, og at den pågældende blok var i kælderen. Manageren gjorde klager opmærksom på, at denne blok var meget tung,

underforstået at indklagede ikke kunne klare at få den op. Klager tilbød selv at samle et hold til at bære blokken op, dette vendte manageren ikke tilbage om.

- Restaurantmanageren og kokken hos indklagede var gode til at præsentere maden og vinene, dog manglede der ifølge klager information om, at der for eksempel ville komme mere sauce og kød til genopfyldning.
- Der var også mangel på personale, hvilket havde betydning for serveringen. Når bord 1 var færdig manglede 4 andre borde ifølge klager stadig deres mad.
- Til forretterne manglede der brunet smør ovenpå selve retten på mindst 4 af bordene.
- Vin gennem hele aftenen måtte flere af klagers gæster selv gå op og hente. Det samme gjaldt vand på bordene
- I restaurantens ene ende, var der intet lys i alle loftslamperne. Adspurgt herom, fik klager af indklagedes personale oplyst, at de fandt ud af det dagen før brylluppet, hvorfor indklagede angiveligt ikke havde haft tid til at rette op på dette.
- Under de forskellige indslag blev musikken ikke skruet ned under eller efter. Dette resulterede ifølge klager i, at bruden eller gommen pænt måtte banke pænt på og bede personalet om at tænde og slukke.
- Klagers toastmaster fik ifølge klager en "skideballe" for at overskride tidsplanen med en halv time, hvilket efter klagers opfattelse er uhørt.
- Før middagen var der personale nok til at servere drikkevarer, som klager skulle betale ekstra for, men da middagen var færdig, startede musikken og hvis man her ønskede at benytte sig af den fri bar, måtte man vente i +/- 30 minutter på at få servering i baren. Der stod alene én person bag baren til at betjene klagers 86 gæster. Det tog 1,5 time at skifte fustage på favoritøllet. Ifølge klager prioriterede indklagede at rydde op på bordene inde i restauranten, frem for at servere fri bar.
- Det var ifølge klager en klar aftale, at bruden eller gommen bare skulle sige til, når gavebordet skulle flyttes ind i et aflåst lokale, hvilket klager angiveligt har fået mundtligt bekræftet - også på selve dagen og aftenen. Indklagedes manager mente dog ikke at have modtaget denne information. Klager ønskede ikke, at klagers gaver skulle ikke stå til fri skue dagen efter for de andre gæster på hotellet. Det endte derfor med, at klager selv måtte flytte dem, dog hjalp nattevagten til.
- Generelt så virkede det ifølge klager som om, at informationen mellem indklagede og personalet på gulvet var ikke eksisterende. Der var således efter klagers opfattelse for lidt personale, og det var en umulig opgave for personalet. Det er forståeligt, hvis personalet har brug for pauser, men det kan efter klagers opfattelse ikke være rigtigt, at det skal gå ud over gæsterne. I dette tilfælde gik det efter klagers opfattelse udover bruden og gommen. Dette var en stor dag i klagers liv. Da klager og dennes hustru forlod indklagede og kørte hjem, var det ifølge klager på ingen måde med følelsen af at have været gæst til egen fest

Klager hørte intet fra indklagede efter festen, før indklagede fik tilsendt regningen d. 7. sept. 2022.

På regningen fremgik det ikke, at klager tidligere havde indbetalt 96.900 kr. Der var ifølge klager også fejl på regningen i form af klagers adresse og datoen for det afholdte arrangement.

Klager har vedhæftet den endelige slutfaktura.

Den 7 sep. 2022 skrev klager til indklagede og beklagede sig over de nævnte forhold samt over, at de af klager tidligere indbetalte 96.900 kr. ikke var modregnet.

Klager har oplyst, at klager kontaktede indklagede 20 dage efter (den 7. sept. 2022) for at høre, om indklagede havde glemt klager.

Da klager ikke havde hørt noget fra indklagede efter en uge skrev klager på ny til indklagede og udbad sig svar.

Samme dag som denne "rykker" var blevet sendt vendte indklagede tilbage og det blev ifølge klager aftalt, at klager ville "høre noget" inden weekenden.

Den næstfølgende tirsdag skrev klager på ny til indklagede og anførte, at klagers tålmodighed var ved at være sluppet op. Herefter blev klager ringet op af indklagedes restaurantchef. Ifølge klager startede denne samtale med at redegøre for alt, hvad klager havde gjort forkert.

Samme dag som ovennævnte samtale sendte indklagede en mail til klager, hvor indklagede bekræftede at man havde "fundet" de af klager indbetalte 96.900 kr. Indklagede lagde her også op til at give klager en kompensation og indklagede undskyldte, at det ikke var helt som klager havde ønsket det.

Klager modtog dagen efter den endelige faktura, som indeholdt en kompensation på 3.000 kr.

Klager manglede således fortsat på klagetidspunktet at betale 8.390 kr. af fakturabeløbet. Beløbet er efterfølgende betalt undervejs i klagenævnets behandling af sagen, hvilket overfor nævnet er bekræftet af indklagede.

Klager finder imidlertid ikke, at klager bør betale mere end, hvad klager allerede har betalt frem til nu (klagetidspunktet), da den af indklagede leverede ydelse efter klagers opfattelse ikke svarede til prisen.

Klager er af den opfattelse, at det personale der var på dagen var i undertal i en sådan grad, at man tydeligt kunne mærke det. Klager har anført, at følelsen af at være gæst til egen fest aldrig blev opnået, og da brudeparret (klager) vågnede dagen efter bryllupsfesten var den første snak, om de mange fejl, der blev begået af indklagede på dagen.

#### **Klagers bemærkninger:**

Klager finder, at der var så mange fejl og mangler ved afviklingen af bryllupsfesten, at klager som minimum ikke bør betale mere end klager allerede har betalt.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til klagen har klager anført følgende:

- Vedr. kommunikationen med indklagede, kan det selvfølgelig godt nævnes, at klager var på besøg hos indklagede og talte med indklagede i telefonen nogle gange. Klager har anført, at det er et problem, at klager ikke har erfaring med at være kunder i indklagedes miljø og efter besøget og telefonopkaldene stod indklagede tilbage med nogle ting, som der skulle følges op på.

Klager finder ikke, at klager er urimelig, når klager finder, at kommunikationen til klager fra indklagede var langsom i en sådan grad, at klager følte sig nødsaget til at rykke for svar. I forbindelse med selskabskoordinatorens ferie, spurgte klager om ikke der så var en afløser, men svaret var, at der ikke var en afløser.

- Vedr. manglende personale, så er klager skuffet over at høre at indklagede havde sat det antal tjenere på, som indklagede mener var nødvendigt, idet dette på ingen måde var det som personalet på gulvet udstrålede. Ifølge klager fortalte indklagedes restaurantmanager senere - uopfordret - at der manglede personale på dagen, og at der samtidig var et andet selskab i "huset", der også skulle serviceres.
- Vedr. det manglende brunede smør til forretten, så har flere gæster efter festen til klager givet udtryk for, at der ikke var brunet smør til deres forret. Nogle af klagers gæster har således ikke vidst, at der var brunet smør til forretten, før de hørte det fra andre.
- Vedr. manglende vin på bordene, så var det ifølge klager helt åbenlyst, at folk selv måtte hente vin, og det er efter klagers opfattelse ikke udtryk for, at klagers gæster var specielt drikfældige. Ifølge klager spurgte i alt fald ét af bordene en kvindelig tjener, om der ikke ville blive skænket op i de tomme glas. Det bekræftede den pågældende tjener, men da det ikke skete, hentede klagers gæster selv drikkevarer.
- Vedr. det manglende lys i en loftslampe finder klager, at uanset hvad indklagede måtte have af undskyldninger, så kan man ikke byde et helt bord til en stor fest, at det skal sidde i mørke. Klager har anført, at elektrikerfirmaer også har en vagtordning.
- Vedr. kommunikationen mellem indklagede og toastmasteren, er vedkommende elevs alder klager fuldkommen underordnet. Faktum var, ifølge klager, at toastmasten fik en "skideballe" samtidigt med at denne skulle varetage en ellers stor opgave.
- Vedr. manglende personale i baren, undrer klager sig over, hvad baggrunden er for, at kompensere med 3.000 kr. Er dette "et skud fra hoften, eller er der tale om prisen for x antal personale, som skulle have været der, eller noget helt tredje.
- Vedr. flytningen af gaverne, var det ifølge klager en klar aftale, at klager blot skulle nævne det til personalet, så ville personalet flytte gaverne ind i et aflåst rum. Dette har klager ikke på skrift, men det var ifølge klager blevet nævnt og blevet bekræftet op til flere gange i løbet af aftenen/natten. Hvis det er indklagedes princip, at indklagede ikke flytter gaverne, så burde det være meldt klart ud, at man selv skal stå for dette.

- Vedr. klagers venten med at give udtryk for klagerne, så har klager ifølge klager været klar til at udtrykke klagers utilfredshed allerede 2 dage efter brylluppet, idet klager på dette tidspunkt skrev alt ned fra aftenens forløb. Klager har ventet på en form for kommunikation fra indklagede, og klager har anført, at det vel er naturligt, at man som en virksomhed i servicebranchen er interesseret i at høre, hvorvidt gæsterne har haft en god oplevelse (Feedback). Klager sidder tilbage med følelsen af, at klager bare skulle "køres igennem" på bedste beskab.

Grunden til, at klager har sendt alt igennem indklagedes fællesbookning og Ankenævnet er, at klagers tillid til indklagede for længst var og er forsvundet.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker et ikke nærmere fastsat afslag pga. mangler, dog har klager anført, at klager efter klagers opfattelse ikke bør betale mere end klager allerede har betalt.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

- Vedrørende påstanden om den manglende sømblok har indklagede oplyst, at klager var i kontakt med indklagedes selskabskoordinator den 29. maj 2022, hvor parterne talte om afvikling af festen, og hvor den pågældende sømblok også blev drøftet. Indklagedes selskabskoordinator lovede at undersøge, om det kunne lade sig gøre og selskabskoordinatoren lovede at vende retur, hvis det kunne lade sig gøre.

Dette blev der ifølge indklagede efterfølgende ikke talt mere om, og det fremgår heller ikke af ordrebekræftelsen, at denne blok skulle opsættes, da det ifølge indklagede ikke var en del af aftalen.

- Vedrørende blomster til bordet så sendte klager den 30. maj 2022 en SMS til Indklagedes selskabskoordinator angående dette. Indklagedes selskabskoordinator ringede efterfølgende til klager og parterne drøftede spørgsmålet om blomster. Indklagedes selskabskoordinator svarede samme dag klager med en "thumbs up".
- Vedrørende vine skrev klager den 6 juli 2022 på ny en SMS til Indklagedes selskabskoordinator vedrørende dette (Klager var tidligere blevet gjort opmærksom på, at Indklagedes selskabskoordinator holdt ferie og først ville være retur d. 2 aug. 2022, og at der ikke ville være en afløser) Indklagedes selskabskoordinator svarede alligevel klager d. 7 juli 2022, dvs. i dennes ferie.

I svar-SMS'en til klager gjorde Indklagedes selskabskoordinator klager opmærksom på, at klagers gæster kunne ankomme fra klokken 14. Klager anførte i et svar herpå – og Indklagedes selskabskoordinator gjorde også selv opmærksom på - at var der planlagt velkomst klokken 16.

Det er efter indklagedes opfattelse dette, som har fået klager til i klagen at anføre, at der var fejl i bekræftelsen. Dette blev rettet.

- Vedrørende servietter til bordet sendte indklagedes selskabskoordinator den 4 aug. 2002 et billede til klager angående de servietter, som klager ønskede.

Indklagede finder på den baggrund ikke, at det er korrekt, at der var tale om manglende kommunikation op til brylluppet, da indklagede var i kontakt med klager løbende, dette både på sms, telefon og mail. Klager modtog således også svar i det, der var en ferieperiode.

- For så vidt angår klagers påstand om manglede personale, var der ifølge indklagede sat det det antal tjenere på, som svarer til det antal gæster, som klagers selskab var. For så vidt angår klagers påstand om, at manglen på personale skulle skyldes, at indklagede på dagen også havde et andet selskab, så er der ifølge indklagede ingen sammenhæng her, da klagers selskab blev holdt i et telt 500 meter fra indklagedes hotel. Klager havde således sit eget personale, som alene betjente klagers selskab.

Indklagede havde ikke på aftenen indtryk af, der ikke blev serveret hurtigt nok.

- For så vidt angår klagen over, at der manglede brunet smør, undrer det indklagede, at hvis 4 borde manglede brunet smør, hvorfor der så ikke på aftenen blev gjort opmærksom på dette, således at indklagede kunne være kommet med en kande mere med dette.
- Vedrørende vine, så kan indklagede ikke – efter arrangementets afholdelse – konstatere, om der skulle have manglet vin på bordene. Indklagede er af den opfattelse, at der naturligt altid er nogen, der drikker hurtigere end andre og under service af maden, kan der have været nogen, der er kommet til at mangle, og nogen har så selv hentet en flaske vi mere.

Det er dog indklagedes opfattelse, at tjenerne var opmærksomme på at rette op på det, hvis nogen meddelte, at de manglede vin.

- For så vidt angår spørgsmålet om manglende lys i 2 loftslamper, er indklagede ked af dette, men da dette først skete fredag eftermiddag, og da lamperne sidder højt, kan indklagede ikke selv skifte pære. Indklagede havde tilkaldt en elektriker til dette, men denne nåede desværre ikke ud til indklagede i tide. Indklagede mener dog ikke, at det er korrekt, når klager har anført, at man herved lod nogle gæster "sidde i mørke".
- Vedrørende klagers toastmaster, der angiveligt skulle have fået en "skideballe", er det indklagedes opfattelse, at dette ikke kan være rigtigt, da det var indklagedes elev på 19 år, der havde kommunikationen med toastmasteren. Toastmasteren havde bedt denne om at være med til at holde tidsplanen, og indklagedes elev gjorde blot opmærksom på, at tidsplanen var bagud med 30 minutter, og eleven spurgte om man kunne gøre noget ved dette. Indklagede kan således ikke anerkende, at dette skulle være en "skideballe", og indklagedes elev er meget uforstående over for dette, da eleven er vant til at køre selskaber og har været i branchen, hos indklagede i mange år, inden han blev elev.
- Vedrørende klagen over, at der ikke nok personale i baren efter maden, er indklagede naturligvis ærgerlig over, at klager har siddet med denne følelse, og indklagedes tjenere, som betjente baren har oplyst, at de måske ikke helt var hurtige nok. På den baggrund har

klager også fået et afslag på 3.000 kr. som kompensation. Størrelsen af dette afslag er, jf. klagers spørgsmål herom, baseret på en generel forståelse for, at der manglede en forventningsafstemning mellem klager og indklagede.

- Vedrørende klagers gaver, hvor klager har anført, at der var en aftale om at indklagede skulle flytte disse, så var der ifølge indklagede ikke en forudgående aftale om, at indklagede skulle flytte disse. Indklagede rører af princip aldrig gæsters gaver, for at undgå, at der pludselig skulle mangle en gave, eller at noget går i stykker. Ifølge indklagede havde der været tale om, at klager skulle låne et lokale til gaverne, men der var aldrig tale om, at indklagede skulle hjælpe med flytningen af gaverne.

Indklagede har sammenfattende anført, at indklagede ikke modtog nogle klager fra klager på dagen eller i de efterfølgende dage eller uger. Indklagede hørte først noget fra klager gennem indklagedes fællesbooking, da klager havde modtaget regningen for arrangementet.

Som anført af klager så fremgik det ikke, at klager havde indbetalt depositum. Indklagede kan godt forstå, at klager blev nervøs over dette. På den baggrund ringede indklagedes selskabskoordinator til klager og beroligede klager med, at det var noteret, at klager havde indbetalt depositum. Når det ikke fremgik af fakturaen skyldes det et nyt bookingsystem hos indklagede, hvor alle oplysninger fra det gamle bookingsystem desværre ikke var blevet lagt over i det nye system.

Under denne samtale med indklagedes selskabskoordinator nævnte klager, at der var noget utilfredshed med bar-regningen. Indklagedes selskabskoordinator tilkendegav, at hun ville tale med indklagedes restaurantchef herom den næstkommende fredag, da restaurantchefen var ude af huset og derfor ville vende retur senere.

Indklagedes selskabskoordinator ringede til klager, mens klager var i sin bil, hvor dennes børn var der, hvorfor klager ikke kunne tale på dette tidspunkt.

På ny henvendte klager sig til indklagedes fællesbooking (indklagedes hotel indgår i en kæde med fællesbooking), selvom indklagede havde bedt klager om at rette direkte henvendelse til indklagede, da indklagedes fællesbooking intet havde med sagen at gøre. Fællesbookingen har mange opgaver, hvilket betyder, at der kan gå nogen tid fra henvendelse til fællesbookingen, inden indklagede modtager beskeden.

Indklagedes restaurantchef ringede efter, at indklagede havde fået besked om klagers henvendelse til fællesbookingen - hvori klager havde anført, at klager ikke havde hørt fra indklagede – til klager. Dette var dog ikke korrekt, idet klager tidligere havde talt med indklagedes selskabskoordinator.

Under denne samtale anførte indklagedes restaurantchef, at klager *havde* talt med indklagedes selskabskoordinator, og at klager havde fået besked om at henvende sig direkte til indklagede og ikke til indklagedes fællesbooking.

Indklagede er sammenfattende ked af, at klager ikke føler, at klager fik det, som klager har betalt for, men da klager ikke gav udtryk for dette på dagen, har indklagede ikke kunnet rette op på dette eller komme med løsninger.

De øvrige punkter i klagen har indklagede først set, da indklagede modtog klagen fra Ankenævnet.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på kompensation udover de allerede givne 3.000 kr.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Klager har anført en række klagepunkter, hvoraf alene spørgsmålet om utilstrækkelig bar-betjening og mangelfuld loftsbelysning er anerkendt af indklagede.

For så vidt angår de øvrige klagepunkter, så kan Ankenævnet ikke tage stilling til, om disse er korrekte, da der er tale om påstand mod påstand, og idet der ikke er fremlagt dokumentation for de anførte klagepunkter.

Ankenævnet finder, at fri bar til et bryllupsarrangement som det omhandlede er af væsentlig betydning og repræsenterer et betydelig værdi, og at utilstrækkelig betjening af en sådan fri bar må medføre en ikke-uvæsentlig kompensation.

Efter en samlet vurdering finder Ankenævnet, at kompensationen kan fastsættes til i alt 6.000 kr. Herefter, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, er klager berettiget til en yderligere kompensation på 3.000 kr., idet klager allerede har fået en kompensation på 3.000 kr.

**Afgørelse af 20. april 2023**