

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0636 – Mangler ved fest

Sagsfremstilling:

Klager bestilte i juni 2022 afvikling af et bryllup hos indklagede, der driver hotel.

Brylluppet skulle afholdes den 10. juni 2023. Af ordrebekræftelsen fremgår det, at der skulle deltage 40 gæster til en pris af 2.595 kr. pr. person. Dette blev senere reduceret til 30 personer, som også er det antal personer, som klager blev faktureret for.

I denne pris var indeholdt følgende:

- Velkomstdrink, Cremant
- Selskabsmenu, 3 retter, forret, hovedret og dessert
- Stempelkaffe, te og 1 avec
- Hj.lavet chokolade og karamelbund
- Fri bar m. øl, vand, vin & spiritus i 2 timer pr. person natmad

Herudover fremgik det, at der kunne tilkøbes ekstra timer inkl. Forbrug á 6.000 kr. pr. påbegyndt time. Derudover var der også anført priserne på en række øvrige tilkøbsydelser.

Klager betalte forud for dagen et depositum på 12.850 kr.

Efter afviklingen af brylluppet den 10. juni 2023, var der en række punkter, som klager ikke var tilfreds med. Det drejede sig om følgende:

- Ifølge klager var det aftalt med indklagedes hotelchef, at klager (brudeparret) skulle ankomme til indklagede den 10. juni 2023, kl. 17.00 med henblik på at få taget billeder. Den pågældende hotelchef havde ifølge klager oplyst, at denne selv ville være til stede ved ankomsten. Da klager ankom d. 10/6, var der ikke nogen til at tage mod klager.

Klager måtte selv finde en tjener, som spurgte, hvad han kunne hjælpe med. Hotelchefen var ikke til stede som lovet.

- Da klager efter fotograferingen gik ud på indklagedes terrasse til klagers gæster for at få velkomstdrink, stod havebordene uden hverken duge eller blomster, hvilket ellers var aftalt.
- Klager har flere gange gjort opmærksom på, at klager (brudeparret) ikke drikker alkohol, men da klager ankom til indklagede kom der en ung mand (tjener) hen og tilbød klager en drink med alkohol. Klager sagde nej tak, og tjeneren spurgte, om klager ønskede at få noget alkoholfrit, hvorefter klager ifølge klager fik "stukket" en grøn flaske med æblemost i hånden. En af klagers gæster spurgte, om ikke klager kunne få det hældt op i et glas. Klager har anført, at det af selskabsbeskrivelsen fremgik, at der ville blive serveret hyldeblomst med danskvand, hvilket der ifølge klager ikke blev.
- Da klagers selskab gik til bords kl. 18.30, var der ingen drikkevarer. Klagers toastmaster måtte afbryde sin tale, for at få tjenerne ind. Tjenerne virkede meget unge og uerfarne. Der var efter det af klager oplyste ikke en overtjener, der tog ansvar for aftenen.
- Gæsterne måtte flere gange i løbet af aftenen bede om drikkevarer, fordi de ikke havde mere. Klager (brudeparret) sad ifølge klager også mange gange uden drikkevarer og måtte selv

løbende efterspørge drikkevarer. Klager finder det naturligt i det mindste at forvente, at et brudepar bliver serveret løbende hen over sådan en aften og ikke selv må være opsøgende.

- Klager måtte også 4 gange spørge tjenerne om de havde et par puder, som klagers søn kunne ligge på. Efter at have spurgt 4 gange måtte brudens søster selv gå ud og finde nogle puder, som klagers søn kunne ligge på. Klager spurgte efterfølgende indklagede om indklagede havde yderligere en pude således, at klagers søn kunne ligge på langs og slappe af måtte klager igen spørge 3 gange før, at klager fik en ekstra pude.
- Klagers toastmaster måtte på et tidspunkt også bede om af få fjernet snavset service fra bordene. Da hovedretten blev serveret, manglede der ifølge klager også bestik i flere af skålene.
- Ifølge klager overhørte nogle af gæsterne tjenerne tale om, at der alene maksimalt måtte serveres 2 cm dessertvin. Dessertvinen blev først skænket efter desserten og dette ifølge klager først efter, at klagers gæster selv havde bedt herom. Desuden kom desserten ifølge klager også under et indslag, hvilket betød, at isen begyndte at smelte.
- Som afrunding på dagen skulle klager finde ud af, hvor klager (brudeparret) skulle sove henne. Ifølge klager vidste tjeneren det dårligt selv. Klager blev i første omgang blot peget over til den bygning, hvor værelset angiveligt skulle ligge. På dette tidspunkt var klokken næsten 2 om natten. Da klager ikke kunne finde værelset, da der ikke står nummer på nogle af dørene, måtte klager gå tilbage og få indklagedes personale til at vise klager, hvor værelset lå henne. Ifølge klager kunne den pågældende tjener knap nok selv finde værelset.
- Da klager om søndagen, fortalte hotelchefen om klagers oplevelser, kunne hotelchefen ikke forstå dette, da det var hotelchefens egne børn, der (som personale) havde været der. Hotelchefen oplyste herefter at hun ville gennemse videoovervågningen fra dagen, hvorefter hun forlod klager.

Klager fik den opfattelse, at indklagede på ingen måde var åben for en dialog. Hotelchefen var ifølge klager også uforskammet over for flere af klagers gæster, da de kom over for at spise morgenmad sammen med klager.

Ifølge klager var tonen her meget hård og ikke på nogen måde servicemindet.

Da klager skal betale næsten 2.600 kr. pr kuvert, så forventede klager også, at der ville være uddannet personale til stede sådan en aften. De unge tjenere var høflige, men de havde ifølge klager ikke styr på det.

Klager havde set enormt meget frem til at holde klagers fest hos indklagede.

Klager er ifølge klagers eget udsagn decideret rystede over den oplevelse, som klager og klagers gæster fik.

Ifølge klager kommenterede alle klagers gæster på den manglende servering. Flere af klagers gæster er vant til at komme på hoteller og restauranter, og ifølge disse har de aldrig oplevet så ringe en service, som den klager fik på deres bryllupsdag.

Klager har dog anført, at klager ikke har en finger at sætte på selve maden, som smagte helt fantastisk.

Klager har anført, at klager forventer en betydelig kompensation for den meget ringe service.

Korte efter brylluppet (den 23. juni 2023) skrev klager en klage til indklagede med ovennævnte klagepunkter.

Ifølge klager har indklagede ikke imødekommet klagers ønske om en dialog, og har heller ikke – som foreslået af klager – ønsket at tage et møde om sagen.

Efter afviklingen modtog klager en faktura for brylluppet, som af et par omgange blev korrigeret. Bl.a. korrigerede indklagede fakturaen ved at fratække et beløb fra for pomfritter, som ikke blev serveret til natmaden og derudover blev der fratrukket en kuvertpris vedr. klagers søn. Den samlede faktura (for 30 betalende gæster) lyder på i alt kr. 63.880 kr.

Klager har anført, at klager ikke har betalt den udestående regning, da klager afventer en korrekt afregning, da klager ikke vil betale for noget, som klager ikke har fået. Klager føler at indklagede prøver at snyde klager ved ikke at ville indgå i en dialog derved, at det virker som om, at indklagede håber at klager stopper med at kontakte indklagede, hvis indklagede blot ikke besvarer klagers henvendelser.

Med henvisning til indklagedes bemærkninger om, at indklagede finder, at indklagede har været imødekommende overfor klager, fastholder klager, at indklagede søndagen efter brylluppet var meget hurtig til at afvise klager med henvisning til, at indklagede ville gennemse videoovervågningen. På denne dag havde klager ikke kræfter til at forfølge sagen yderligere.

Klager fastholder i det hele taget, at indklagede ikke har været åben for en dialog og at indklagedes tone både på mail og telefon har været ”uprofessionel”

Klager finder heller ikke, som anført af indklagede at indklagede var ”proaktiv” i forhold til at få reduceret regningen for de erkendte mangler. Ifølge klager måtte klager 3 gange kontakte indklagede for at få den rette regning.

Det er heller ikke korrekt, som anført af indklagede, at klager kender indklagedes kok.

Klager har flere gæster som gerne vil vidne, idet de mangler som klager har anført er en sammensmeltning af de mangler som klager selv samt gæsterne har oplevet på dagen.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor.

Klagers krav:

Klager ønsket et ikke nærmere specificeret afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at det på intet tidspunkt har været eller er indklagedes intention at snyde indklagedes kunder, og/eller håbe på at indklagedes gæster betaler en regning, som indklagede har fremsendt uretmæssigt.

Den seneste faktura, der er fremsendt til klager, har ifølge klager yderligere fået fratrukket 1 stk. barn.

Dagen efter klagers bryllup, var indklagede (hotelchefen) i receptionen/restauranten for at modtage gæsterne fra aftenen før, som indklagede (hotelchefen) er alle søndage året rundt. Dette sker for at høre og sikre, at indklagedes gæster har haft en god aften og hvis ikke så lytte til, hvad der evt. er gået mindre godt.

De første gæster der ankom (for at spise morgenmad) den pågældende søndag morgen var en ældre herre til selskabet samt brudeparret og deres søn.

Indklagede spurgte til aftenen og kom i kort dialog senere på formiddagen med klager. Klager havde en påtale, der drejede sig om manglende vin i glassene, da klagers selskab satte sig samt at det havde taget lang tid for tjenerne at hente/finde tæppe og pude til deres søn, der skulle sove.

Ifølge indklagede oplyste indklagede herefter klager om, at indklagede ville undersøge hvad der var sket og indklagede beklagede, men håbede ellers, at klager havde haft en god aften.

Indklagede var i restauranten og receptionen frem til alle gæster havde forladt matriklen. Indklagede talte denne dag ikke mere med klager.

Den efterfølgende uge kiggede indklagede overvågningen igennem samt talte med tjenerne om hvad der var sket.

Indklagede har oplyst, at indklagedes overvågning alene optager inden døre og ifølge indklagede kunne indklagedes tydeligt se, at klagers gæster gik til bords i salen, mens indklagedes ansatte stod uden for dørene med vinflasker i hånden og ventede på at kunne gå ind og servere vin/vand til gæsterne.

Indklagedes tjenerne oplyste efterfølgende overfor indklagede, at da gæsterne havde sat sig og tjenerne skulle til at gå ind, slog toastmasteren på glasset og startede velkomsten, således at tjenerne ikke kunne komme ind og servere, dette til trods for, at afvikleren havde gennemgået proceduren med toastmasteren.

Før indklagede (hotelchefen) nåede at få talt med klager, sendte klager en klage til indklagedes direktør, med utallige punkter på, som ifølge indklagede ikke blev nævnt under parternes første møde dagen efter arrangementet.

Indklagedes hotelchef talte herefter med klager (bruden) i telefon, og indklagede forsøgte at forklare denne forløbet, og anførte, at indklagede meget gerne vil invitere klager og venner/familie op til indklagede til en dejlig middag med alt inklusive for at råde bod på misforståelsen. Men indklagede vil ikke kompensere klager økonomisk.

Under parternes telefonsamtale kom der ifølge indklagede pludseligt utallige punkter frem, vedr. dagen, som ikke blev påtalt om søndagen (dagen efter brylluppet).

Bl.a. anførte klager at indklagedes hotelchef skulle have været uforskammet over for klagers gæster, ved at bede disse afregne for deres værelser.

Ifølge indklagede så afregner alle gæster for deres værelser om morgenen, hvorved indklagede giver gæsterne mulighed for at gå tilbage på deres værelser efter morgenmaden, idet indklagede sjældent har solgt alle værelser søndag, hvorfor det ikke er et problem, at gæsterne bliver længere.

Klager havde også overfor indklagede anført, at klager havde hørt fra deres gæster, at der ikke var chokolade til kaffen. Ifølge indklagede spurgte indklagede straks køkken og tjener om dette, og fik her oplyst, at det havde klager fået, hvilket bruden ifølge indklagede heller ikke dementerede.

Klager var også utilfredse med, at de ikke havde fået pommes frites til deres sliders om natten. Indklagede har oplyst, at dette er korrekt, idet indklagedes køkken var af den opfattelse, at klager selskab ikke ville have frites igen om natten/, da klagers selskab havde fået Boeuf Bearnaise til hovedret (med frites). Indklagede har beklaget dette overfor klager, og har trukket et beløb ud af kuvertprisen for denne mangel.

Indklagede er glad for at høre, at der ikke var en finger at sætte på maden, i den forbindelse har indklagede anført, at indklagedes kok er en god bekendt af klagerne, og at kokken selvfølgelig er ked af, at klager ikke fik deres frites om natten.

Indklagede har anført, at indklagede ikke – som anført af klager - har nægtet at tale med klagerne. Indklagede har således talt med klager på telefonen. Indklagede har ifølge indklagede yderligere tilbudt, at klager kunne komme hen til indklagede, og at indklagede nok skulle tage sig dejligt af dem. På dagen er der tale om mindre misforståelser, efterfølgende vokser klagen, og det er indklagede uforstående overfor.

Indklagede har selskaber hver weekend, og indklagede er altid til stede for at kunne stå på mål for arrangementerne om søndagen. Indklagede er uforstående over for klagen og håber, at klager vil forsøge at huske på, hvor skøn en aften klagers selskab havde.

Indklagede er også af de opfattelse, at de gæster, som kom til morgenmaden var glade og sagde det til indklagede, da de kom.

Indklagede har anført, at klager dagen efter brylluppet alene klagede over 2 ting, nemlig manglende drikkevarer under ankomsten og manglende puder til klagers søn. De øvrige forhold er kommet til efterfølgende.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at indklagede har givet afslag i regningen i fornødent omfang.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Klager er fremkommet med en række klagepunkter vedrørende afviklingen af klagers bryllupsfest.

Ankenævnet bemærker, at indklagede generelt ikke har bestridt de anførte klagepunkter, og Ankenævnet lægger herefter – i overensstemmelse med fast praksis i nævnet – klagers beskrivelse af forløbet til grund.

Ankenævnet finder, at de anførte klagepunkter samlet har en sådan karakter, at de udgør en mangel ved det afholdte bryllupsarrangement, og at klager derfor er berettiget til et afslag i prisen, som nævnet finder kan fastsættes til skønsmæssigt 10 % af den samlede betaling for arrangementet på 76.730 kr.

Afgørelse af 2. oktober 2023