

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0100 – betaling for bryllupsarrangement

Sagsfremstilling

Denne klage er særdeles omfattende i form af mange siders klage med talrige klagepunkter og meget detaljerede beskrivelser samt rigtigt mange vedhæftede bilag fra særligt klagers side.

For at holde nedenstående sagsfremstilling i en rimelig længde og for at fastholde overblikket, er sagens forløb og klagepunkter alene beskrevet i generelle termer og hovedpunkter med henvisninger til parternes skrevne indlæg og til - særligt de af klager - mange vedlagte bilag. De anførte bilagsnumre henviser således til de bilagsnumre, som klager har anvendt i sin indgivne klage af den 11. februar 2024 (efter at Nævnet havde anmodet klager om at systematisere sin klage med nummerering af bilagene).

Klager havde booket lokaler, mad og betjening til afvikling af et bryllup hos indklagede, som driver et slotshotel.

Efter først at have modtaget en ordrebekræftelse dateret den 12. august 2022 (klagers bilag 1) fik klager den 22. august 2022 – efter at have fremsendt forskellige rettelser til indklagede – en revideret ordrebekræftelse (klagers bilag 2). Det fremgår af reservationsbekræftelsen, at der var tale om et selskab (bryllup) for 108 personer. Programmet var følgende:

Kl. 15-17: 2 timers reception med fri bar: øl/vand/mousserende vin og bryllupskage
Fra kl. 18: Velkomstdrink, 3 retters menu med husets vine, aftenkaffe med sødt
Kl. 00-02: 2 timers bar: Øl/vand/spiritus

Prisen var anført som – pr. person – 936 kr. for "traktament" og 800 kr. for lokaleleje, i alt kr. 1.736 pr. person, inkl. moms.

Derudover fremgik det, at hotellet stod for udlejning af i alt 46 værelser til klagers gæster til en pris af 1.199 kr. pr. værelse. Det var ifølge klager aftalt, at klagers gæster selv direkte hos indklagede skulle booke og betale for eventuel overnatning.

Endelig fremgik det, at der skulle betales et reservationsgebyr på kr. 50.500 kr. Dette blev, efter en del besvær (ifølge klager) indbetalt den 31. august 2022.

Klager besøgte indklagede den 28. august 2022 for at aftale nærmere. Det fremgår ikke nærmere, hvad parterne på denne dato drøftede.

I perioden frem til december 2022 var klager ifølge klager, af flere omgange inde over gæsters booking af værelser hos indklagede, selvom det var aftalt, at dette skulle klares direkte mellem indklagede og klager. Bl.a. fik nogle gæster ifølge klager oplyst afvigende priser fra det der var aftalt.

Den 19. marts 2023 var der fastsat et møde hos indklagede, hvor parterne nærmere skulle drøfte planlægningen og afviklingen af brylluppet. Klager har oplyst, at der oprindeligt var aftalt den 17. marts, men at klager udskød dette.

Klager har anført, at klager mødte op den 19. marts 2023 med lave forventninger, da det hidtil – ifølge klager - havde været et vanskeligt forløb og en vanskelig kommunikation med indklagede.

På dette møde blev det bl.a. aftalt, at alle drikkevarer – undtagen velkomstdrink i stedet for ad libitum skulle afregnes efter forbrug. Derudover blev der fastlagt en menu og klager valgte hvidvin og rødvin samt dessertvin. Klager blev ifølge klager først oplyst om prisen på vinene, da klager spurgte herom. Navnene på vinene ville klager få oplyst i et referat af samtalen, som ifølge klager ville blive fremsendt til klager senest den 24. marts 2023. Klager blev ikke under samtalen spurgt om klager ønskede at indklagede lavede såkaldte menu-bånd. Dette blev først aftalt senere – efter at klager ifølge klager havde rykket herfor.

Derudover aftalte parterne hvilke drinks, der skulle serveres i baren. Det referat, som klager efterfølgende fik, var ifølge klager mangelfuldt for så vidt angår disse drinks.

Parterne enedes om, at klagers bryllupsreception (om eftermiddagen) skulle holdes på slottes terrasse, hvor indklagede på klagers forespørgsel, lovede at alle slottes borde og stole ville blive stillet frem til gæsterne. Parterne aftalte, hvilke blomster der skulle pyntes med, og klager oplyste her, at klager ønskede ”grøftekantstil”. Klager viste indklagede billeder heraf og fremsendte efterfølgende disse.

Parterne drøftede også forløbet af fredag aften (forud for brylluppet om lørdagen), hvor flere af klagers gæsters havde booket værelser og bord til spisning hos indklagede. Indklagede oplyste her, at der kunne arrangeres en ”fællesspisning” for klagers gæster. Klager blev ifølge klager ikke præsenteret for en pris herfor. Det ligger ikke helt klart, om der blev aftalt fællesspisning, men klager har oplyst, at klager fik oplyst af indklagede, at gæsternes betaling for spisning om fredagen ikke kunne skrives på gæsternes værelser, og klager ville videregive prisen for spisningen fredag aften til gæsterne med besked om at de skulle afregne samme (fredag) aften.

Efter mødet den 19. marts 2023 rykkede klager ifølge klager flere gange for et referat fra mødet. Den 31. marts 2023 modtog klager ifølge klager et mangelfuldt referat uden priser. Efter skriftligt at have påtalt dette samt nogle andre mangler modtog klager den 15. april en række priser. Den 19. april 2023 skrev klager igen til indklagede og havde en række spørgsmål og bemærkninger til det fremsendte referat, hvilket indklagede svarede på den 20. april 2023 (der henvises for denne korrespondance til klagers bilag 9).

Den 21. april 2023 om morgenen skrev klager til indklagede, at klager selv ønskede at medbringe bryllupskagen og henviste til at klager tidligere var blevet oplyst om, at der skulle betales 50 kr. i ”proppenge” pr. gæst for medbragt bryllupskage. Klager gav ved denne lejlighed også udtryk for, at klager – som også tidligere anført – ønskede at få navnet oplyst på de vine, der, der skulle serveres og endelig ønskede klagede at se et eksempel på de menu-bånd/kort, som indklagede kunne lave.

Klager har anført, at da klager modtog divergerende oplysninger herunder om priser og manglende svar på navnene på husets vine, følte klager sig nødsaget til at møde op hos indklagede den 21. april 2023 uden forudgående aftale. Under dette besøg fik klager et eksempel på et menu-bånd/kort fra et andet bryllup og klager spurgte igen ind til navnene på vinene. Ifølge klager blev det noteret, at klager som hvidvin skulle have en Chardonnay fra Chile, det fremgår ikke klart af klagers sagsfremstilling, hvilken rødvin der blev valgt. Klager har anført, at indklagede noterede noget på et stykke papir, som klager ikke kunne se.

Også ”proppenge” for egen medbragt bryllupskage blev drøftet, og her var indklagede indbyrdes uenige om prisen. Efter diskussion frem og tilbage blev det aftalt, at der skulle betales 50 kr. i proppenge og ikke 75 kr. som det var fremgået af referatet fra mødet den 19. marts 2023. Ifølge klager noterede indklagede her, at kuvertprisen ville være 848 kr. pr. pers. modsat de 873 kr. som var oplyst

i referatet fra mødet den 19. marts 2023, idet denne pris havde indeholdt en proppenge-pris på 75 kr.

Den 28. april skrev klager til indklagede, at klager var glad for at få bekræftet at "proppenge"-prisen for medbragt kage var 50 kr., og yderligere bad klager her indklagede om at lave menu-bånd/kort, hvoraf vinenes navne fremgik.

Herefter blev brylluppet afviklet den 19.-20. maj 2023.

Efterfølgende var der en række forhold omkring afviklingen og betalingen, som klager var/er utilfreds med, jf. herom under klagers bemærkninger.

Efter afviklingen af brylluppet (søndag den 21. maj 2023) kontaktede klager indklagedes reception for at klage over en række forhold vedrørende afviklingen af brylluppet. Klager gjorde her opmærksom på, at indklagede også skriftligt ville modtage en klage over forløbet, idet klager – sammen med sin mand – hvad brugt noget af bryllupsnatten på at forfatte en klage, som efterfølgende ville blive sendt til indklagede.

Klager har oplyst, at klager i den forbindelse – af indklagedes receptionist - fik forevist indklagedes såkaldte køreseddel, som ifølge klager viste, at der var en række indgåede aftaler omkring afviklingen, som indklagede ikke havde noteret.

Klager fik ved henvendelse til indklagedes receptionist også fremvist en kassebon, som lød på 259.272 kr. (klagers bilag 15). Ifølge klager mere end 110.000 kr. mere end aftalt. Ifølge klager påpegede klager allerede på dette tidspunkt en række fejl ved bonen.

Klager sendte efter at have klaget mundtligt til indklagedes receptionist den 21. maj 2023 en skriftlig klage, som blev fulgt op af en supplerende skriftlig klage den 22. maj 2023 (klagers bilag 13).

Indklagede kvitterede den 23. maj skriftlig for klagerne, men forhold sig – ifølge klager – ikke til indholdet heraf. Samme dag – den 23. maj 2023 – tog klager på bryllupsrejse.

Den 24. maj 2023 modtog klager en regning for brylluppet, hvor depositummet var fratrukket. Dog var der ikke korrigeret for nogle af de forhold, som klager havde påpeget under deres mundtlige klage til indklagedes receptionist. Regningen lød på 228.159 kr. dog fratrukket klagers depositum på 50.500 kr., således at beløbet lød på 177.659 kr.

Da klager var på bryllupsrejse gennemgik klagers svigermor fakturaen fra indklagede og sendte skriftligt – den 26. og den 27. maj 2023 - en række korrektioner til fakturaen (klagers bilag 18). I mailen af den 27. maj 2023 (hvor klagers svigermor fremkom med nogle yderligere korrektioner til fakturaen), anførte klagers svigermor, at fakturaen rettelig burde lyde på 154.521 kr., hvilket beløb efterfølgende blev overført til indklagede.

Indklagede svarede den 27. maj 2023 klagers svigermor, og fastholdt her, at det korrekte beløb var 177.659 kr.

Den 29. maj 2023 sendte indklagede en mail til klager, hvori indklagede refererede til det indbetalte beløb på 154.521 kr., som en "delbetaling" og indklagede anførte, at det resterende beløb på 23.138 kr. ville blive sendt til retlig inkasso.

Den 14. august 2023 modtog klager en rykker fra indklagede på ovennævnte beløb. Forfaldsdatoen var her anført som 8. juli 2023.

Den 11. september 2023 sendte klager på ny en skriftlig klage til indklagede (klagers bilag 19), hvori klager gentog de mange klagepunkter (se sagsfremstilling nedenfor) herunder, at fakturaen efter klagers opfattelse indeholdt en række fejl. Klager anførte, at klager anså rykkeren på 23.138 for en fejl og opfordrede indklagede til at forholde sig til klagers mange klagepunkter.

Indklagede svarede den 13. september 2023 og fastholdt, at klager manglede at betale 23.138 kr.

Indklagede indgav herefter den 18. januar 2024 stævning til byretten med påstand om betaling af ovennævnte beløb, og klager indgav den 29. januar 2024 klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager er sammenfattende utilfreds med hele forløbet. Både forløbet op til brylluppet, som efter klagers opfattelse var præget af, at klager fik divergerende oplysninger og priser oplyst, jf. beskrivelsen i sagsfremstillingen ovenfor, samt selve afviklingen af brylluppet, som ifølge klager indeholdt en række mangler.

Derudover mener klager, at den pris, som indklagede har faktureret klager er for høj, jf. sagsfremstillingen ovenfor og klager har valgt alene at indbetale den del af regningen, som klager kan anerkende.

Klager har i klagen til ankenævnet - over flere sider - anført i alt 43 klagepunkter, som fordeler sig med 5 klagepunkter vedrørende forløbet op til brylluppet, 6 klagepunkter vedrørende forløbet om fredagen (dagen før brylluppet), 26 klagepunkter vedrørende lørdagen og 6 klagepunkter vedrørende søndagen.

Det vil være for omfattende at gengive samtlige klagepunkter i nærværende sagsfremstilling, men blandt klagepunkterne omkring afviklingen af selve bryllupsdagen (lørdag), kan bl.a. nævnes.

- Personalet havde ikke (som ifølge klager aftalt) flyttet havemøbler fra øvrige terrasser på slottet til terrassen, hvor receptionen skulle afholdes.
- Bryllupskagen stod ikke klar til servering kl. 15.30, som aftalt med brudens mor som ansvarlig for bryllupskagen. Da vi som brudepar ankom ca. 15.55 var bryllupskagen endnu ikke sat frem.
- Vine fremgik IKKE af menubånd, som indklagede havde lovet og leverede til middagen.
- Buketter og dekorationer, om end flotte, så afvigende fra stilen og konkrete blomster, som parterne til menu-samtalen indgik aftale om.
- Indklagede var ikke klar til at starte middagen kl. 18, som aftalt (dokumentation fremgår af "Billede som viser, at indklagede ikke var klar til 17.55, så middag kunne starte kl. 18").

Klager har vedlagt et omfattende billedmateriale (klagers bilag 22a – 24), som efter klagers opfattelse dokumenterer en række af de mangler, som der var på dagen for afviklingen af brylluppet.

Indklagede har i indlæg af den 19. februar 2024 kommenteret indklagedes bemærkninger af den 13. februar. Indlægget indeholder bl.a. en skematisk oversigt over 8 sider, hvori klager kommenterer på indklages synspunkter.

Klager fastholder i dette indlæg grundlæggende sine synspunkter om mangler og påstanden om tilbagebetaling af det under krav nævnte beløb.

Klagers sidste indlæg i sagen er fra den 17. marts 2024, hvori klager i øvrigt fastholder sine synspunkter og har anført, at de handelsbetingelser, som indklagede havde vedhæftet sit indlæg af den 28. februar 2024 er irrelevante, at de – ifølge klager – ikke er overensstemmende med de handelsbetingelser, som fremgik af klagers reservationsbekræftelse. Derudover fremgår det, at de vedhæftede handelsbetingelser først er gældende fra den 1. august 2023, dvs. efter afviklingen af klagers bryllup.

Klagers krav:

Indklagede skal anerkende, at klager har krav på tilbagebetaling af i alt 49.135 kr.

Klager har henvist til de korrektioner af indklagedes faktura, som klagers svigermor sendte til indklagede hhv. den 26. og den 27. maj 2023, hvor fakturaen kunne opgøres til 154.521 kr.

I forhold til dette beløb stiller klager krav om dels korrektion og dels tilbagebetaling (godtgørelse pga. mangler) af følgende:

Korrektioner:

- Indklagede har faktureret 1.250 kr. for meget for, "menu gæsts personale", som klager mener, at klager allerede har betalt for i det indbetalte beløb.
- En brudepige betalte 495 kr. for husets bobler frem for de aftalte 395 kr.

I alt 1. 350 kr.

Krav om tilbagebetaling pga. mangler:

- Penge tilbagebetalt for kageservering, i alt 6.250 kr. (dokumentation fremgår af "Billede af gæst som selv skærer kage" + "Billede af gæst selv skærer kage, og indklagedes ansatte som modvilligt har stillet sig for at skære til resten").
- Penge delvis tilbagebetalt for pakke antal tilmeldt fredag bl.a. pga. dårlig service (lørdag, trods de skriver fredag), i alt 7.010 kr. svarende til 10% af prisen pr. person givet 108 x 649 kr.
- Penge delvis tilbage for husets rødvin, i alt 2.275 kr. svarede til, at syv flasker af 325 kr. fratrækkes på regningen, heraf 5 helt fulde flasker, som indklagede havde fjernet fra Riddersalen og ej tilbød i baren i Spejlsalen (dokumentation fremgår af "Billede af 7 tilbageværende rødvinflasker, hvoraf 5 er urørte).
- Penge delvis tilbage for husets hvidvin, i alt 1.625 kr. svarede til, at fem flasker af 325 kr. fratrækkes på regningen, som indklagede havde fjernet fra Riddersalen og ej tilbød i baren i Spejlsalen.
- Penge delvis tilbage for husets dessertvin, i alt 1.485 kr. svarede til, at tre flasker af 495 kr. fratrækkes på regningen, som indklagede havde fjernet fra Riddersalen og ej tilbød i baren i Spejlsalen. Vi har ikke billede af de tilbageværende flasker, men vi har til gengæld billede af

de 11 tomme flasker, som blev drukket (dokumentation fremgår af "Billede af 11 tomme dessertvinflasker").

- Penge delvis tilbage for sodavand, der stod tilbage i baren og ikke var drukket af gæster, 22 x 35 kr. = i alt 770 kr. svarende til 22 sodavand fratrækkes på regningen (dokumentation fremgår af "Billede af tilbageværende sodavand, som ikke blev drukket").
- Penge tilbagebetalt for drukket sodavand, i alt 5.565 kr. ud fra en forventning om, at alle serverede sodavand var for gamle, da indklagede ikke har ønsket at kommentere på, at de af toastmasteren blev gjort opmærksom på, at de serverede sodavand til receptionen var for gamle.
- Penge delvis tilbage for øl (yderligere rettelse her, der er hverken blev serveret Hof eller Carls special som faktureret, men derimod Tuborg pilsner og Tuborg Classic), i alt 1.560 kr. svarende til de i alt 39 tilbageværende øl i baren, som ikke blev drukket af gæster, men indgik i personalet optælling (dokumentation fremgår af "Billede af tilbageværende øl, som ikke blev drukket X").
- Penge tilbage for Kaffe & Kage, som gæster først fik sent fredag aften, trods vi havde frabedt os det, i alt 1.280 kr.
- Samlet kompensation for "svie og smerter" i form af et generelt forfærdeligt forløb både før brylluppet, på selve dagen, og ikke mindst efterfølgende, hvor vi på vores bryllupsrejse blev truet med en stævning ved byretten, kun 9 dage efter vi havde holdt vores bryllupsfest, hvilket i den grad gav spekulationer og fyldte på vores bryllupsrejse. Ud over det kan nævnes, at vi har haft et rigtig stort og opslidende tidsforbrug i hele forløbet, i alt 20.000 kr.

I alt 47.785 kr. (og ikke 47.050 som anført af klager)

Klagers **samlede krav andrager således 49.135 kr.**, som fremkommer ved 1.350 kr. i korrektioner og 47.785 kr. som tilbagebetaling for mangler.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har den 13. februar 2024 afgivet bemærkninger vedrørende klagen.

Indklagede har anført, at klagen bør afvises, da den efter indklagedes opfattelse fordrer vidneafhøring af 3 ansatte hos indklagede, som var med til at indgå den mundtlige del af aftalen med klager.

Indklagede har henvist til, at indklagede har indbragt sagen for byretten med krav om, at klager mangler et betale 23.138, jf. sagsfremstillingen.

Indklagede har vedlagt kopi af stævningen og har henvist til sin argumentation i denne. Derudover har indklagede vedlagt et 3 sideres bilag, hvori indklagede kommenterer på det som indklagede har benævnt en række urigtigheder.

Indklagede har i en e-mail af den 17. februar 2024 henledt opmærksomheden på, at der mellem parterne var aftalt drikkevarer efter forbrug.

Indklagede har d. 28. februar 2024 i skematisk form kommenteret klagers bemærkninger af den 19. februar 2024.

Sammenfattende erkender indklagede ikke, at der var nogle af de af klager anførte mangler og indklagede fastholder, at klager skylder at betale 23.138 kr. for bryllupsfesten.

Indklagedes krav:

Klager skal betale indklagede yderligere 23.138 kr.

Nævnets bemærkninger

Det fremgår af § 2, stk. 1, i Ankenævnets vedtægter, at Ankenævnet behandler klager over tjenesteydelser, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker og vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser, såfremt ydelsen og/eller det fremsendte krav repræsenterer en værdi på højst kr. 150.000,-.

I den foreliggende sag er der ikke enighed om ydelsens beløbsmæssige størrelse, men den samlede betaling for ydelsen udgør - uanset om klagers eller indklagedes påstand tages til følge - et beløb, som overstiger 150.000 kr.

På den baggrund kan Ankenævnet ikke behandle klagen, og klager vil være henvist til evt. at indbringe sagen for domstolene.

Ankenævnet skal over for parterne beklage, at nævnet ikke på et tidligere tidspunkt har været opmærksom på, at nævnet efter vedtægterne ikke har mulighed for at behandle klagen.

Afgørelse af 18. april 2024