

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0318 – Uenighed om pris for afholdelse af fest

Sagsfremstilling

Klager rettede den 26. april 2022 henvendelse til indklagede med henblik på afholdelse af et selskab hos indklagede den 10. september 2022. Indklagede driver et hotel.

I en mail af den 27. april 2022 bekræftede indklagede overfor klager, og besvarede en række spørgsmål omkring afvikling af et selskab hos indklagede, Af denne mail fremgik der – for så vidt angår priser – alene en prisoplysning omkring værelser, idet det fremgår, at der er reserveret 10 værelser. Prisen er oplyst til 798 kr. for enkeltværelser og 898 kr. for dobbeltværelser.

Samme dag – den 27. april 2022 – sendte indklagede en ”forhåndsreservation” til klager, hvoraf det fremgik, at der var reserveret ”25 festarrangement”, der var oplyst en ”Pris pr. person” på 780 kr. Det fremgik, at der var reserveret 10 enkeltværelser, og under ”Pris pr værelse” var der angivet ”inkl.” Af forhåndsreservation fremgik også et forbehold for prisændringer.

Den 12. maj 2022 fremsendte indklagede en revideret forhåndsreservation, idet der i den tidligere fremsendte forhåndsreservation ikke var angivet en dato for, hvornår klager skulle vende tilbage med en bekræftelse af arrangementet.

Af denne forhåndsreservation fremgik – for så vidt angår priser – alene priserne for værelser (798 for enkeltværelser og 898 kr. for dobbeltværelser). Bekræftelsen indeholdt derudover ikke en angivelse af priser for arrangementet.

På den baggrund skrev klager den 16. maj 2022 til indklagede og anførte, at klager var bekendt med priserne for værelserne, men at klager også gerne ville høre, om prisen for resten af arrangementet.

Den 1. juni 2022 sendte indklagede en aftale til klager vedrørende arrangementet. Heraf fremgik det, at der var bestilt 25 ”Festarrangement” til den 10. september 2022. ”Pris pr. person” var angivet til 780 kr. Om værelser fremgik det, at der var bestilt 10 enkeltværelser og under ”Pris pr. værelse” var anført inkl. Det fremgår videre, at der tages forbehold for prisændringer.

Den 2. juni 2022 bad indklagede skriftligt klager om indbetaling af et reservationsgebyr på 3.000 kr. Heraf fremgik, at der var tale om 25 gæster, og at der var reserveret 10 værelser.

Den 28. juli 2022 besøgte klager indklagede for at aftale de sidste ting og se lokalerne. Ifølge det oplyste fravalgte klager på dette møde, at der skulle serveres en velkomstdrink. Indklagede har oplyst, at kuvertprisen herefter blev 685 kr.

Den 6. august 2022 blev reservationsgebyret indbetalt.

Den 23. august 2022 havde klager en ”menu-samtale” med klager, hvor der ifølge indklagede blev tilføjet vin ad libitum, hvorved kuvertprisen blev 1.065 kr. Indklagede har anført, at der på dette møde også blev nævnt værelsespriser.

Den 6. september 2022 sendte indklagede en revideret aftale til klager, og bad klager om at kigge aftalen igennem, og om at kontakte indklagede, hvis klager havde rettelser eller spørgsmål til aftalen.

Af den vedlagte aftale fremgik det for så vidt angår priser, at der var tale om et festarrangement til 21 personer, og der var oplyst en "Pris pr. person" på 1.065 kr. Derudover fremgik det, at der var bestilt 10 enkeltværelser til en "Pris pr. værelse" på 798 kr.

Den 8. september 2022 skrev klager til indklagede, hvori han havde nogle bemærkninger omkring bordplan og et bestilt handicapværelse. Derudover anførte klager i mailen (citater): *"Hvordan skal jeg forstå pris-sammenhængen mellem det tilbud, som er dateret den 1. juni 2022 og det jeg nu har modtaget?"*

Senere samme dag sendte klager en bordplan til indklagede, og skrev i den forbindelse følgende: *"Jeg håber snart at høre fra dig vedr. sammenhængen mellem tilbuddene"*.

Den 9. september 2022 skrev indklagede til klager. Udover bemærkninger om bordplan og navneliste anførte indklagede følgende: *"Jeg vedhæfter vores endelige bekræftelse; nu natmaden er tilføjet (Muslingesuppe). Det er de priser, der er gældende for jeres arrangement"*

Af denne fremsendte aftale fremgår følgende: *"Vi bekræfter hermed aftalen som beskrevet på næste side"*. Indklagede bad endvidere klager om kontakte indklagede, hvis der var rettelser eller spørgsmål.

Af den vedhæftede aftale fremgik det, for så vidt angår priser, at der var tale om et festarrangement til 21 personer til en "Pris pr. person" på 1.070 kr. For så vidt angår værelser fremgik det, at der var bestilt 1 enkeltværelse til en pris på 798 kr. og i alt 9 dobbeltværelser til en pris á 898 kr. pr. værelse.

Der ses herefter ikke at være yderligere korrespondance mellem parterne inden arrangementets afholdelse den 10. september 2022. Klager responderede således aldrig på den de seneste fremsendte opdaterede aftaler af hhv. den 6. og den 9. september 2022.

Den 17. september 2022 modtog klager en faktura for det afholdte arrangement på i alt 28.175 kr.

Fakturaen er vedlagt som bilag sammen med klageformularen.

Af fakturaen fremgår det, at der var tale om 21 festarrangement á 695 kr., i alt 14.595 kr., værelser til en samlet pris på 8.880 kr., en samlet restaurant-regning på 5.368 kr., samt yderligere 6 "Bøgedal" flaskeøl til i alt 510 kr., 2 sodavand til i alt 80 kr., 4 øl til i alt 180 kr.. Den samlede pris for drikkevarer var således på 6.138 kr.

Endelig var der modregnet en hotelovernatning á 898 kr. (da hotellet stiller et værelse gratis til rådighed for arrangøren), således at den samlede pris for arrangementet endte på 28.175 kr., hvoraf 3.000 kr., var betalt forud som reservationsgebyr, i alt var der herefter til betaling 25.715 kr.

Den 17. september 2022 skrev klager til indklagede og udtrykte tilfredshed med arrangementets forløb, men klager var ikke enig i den afkrævede pris. Klager var heller ikke tilfreds med forløbet fra den 1. juni 2022, hvor klager havde modtaget et tilbud fra indklagede, og frem til arrangements afholdelse.

Klager fandt – under henvisning til tilbuddet fra den 1. juni 2022, at prisen kunne opgøres således:

Festarrangement	780 kr pr. person	
10 værelser	pris pr værelse, inkl.	
Da vi blev 21 personer får jeg det til	21 x 780 =	16.380 kr
Drikkevarer som fremgår af regning	=	6.138 kr
I alt		22.518 kr

Klager anførte videre, at der undervejs ikke var ændret i det forløb, som klager beskrev i sin mail af den d. 26. april 2022, hvor klager bad om et tilbud

Klager anførte, at der ganske vidst af tilbuddet fremgik et prisforbehold, men klager fandt, at det efter klagers opfattelse må kræve vel en detaljeret begrundelse fra indklagedes side, hvis dette forbehold skulle gøres gældende. Klager anførte, at klager 2 gange havde bedt om en prisspecifikation, men at klager blot havde modtaget en ny pris uden forklaring på årsagen til prisændringen.

Klager anførte endelig, at klager ville betale $22.518 \div 3000 \text{ kr} = 19.518 \text{ kr}$, og anførte videre, at klager håbede på, efterfølgende at få en forklaring på, hvorfor det oprindelige tilbud, som klager havde baseret sin accept på, ikke holdt.

Indklagede svarede den 20. september 2022, at indklagede havde gennemgået klagers arrangement, og at indklagede godt kunne se, at der på det først fremsendte tilbud stod, at værelserne var inkl. i prisen på de kr. 780,- pr. person.

Indklagede anførte videre, at efter flere tilretninger af bl.a. vin ad libitum m.m. og i henhold til menusamtale, blev der både den 6. og 9. september 2022 til klager sendt en oversigt over det aftalte, hvor værelsespriserne fremgik, og hvor også totalprisen var ændret – formentlig efter en henvendelse fra klager omkring drikkevarer ad libitum. Indklagede anførte videre, at klager ikke kommenterede på værelsespriserne, hvorfor indklagede betragtede det som en accept af den endelige bekræftelse og de heri indeholdte priser.

Indklagede fastholdt på den baggrund betaling af den fremsendte regning på i alt kr. 25.715.

Klager svarede den 23. september 2022 indklagede med et længere svar, hvor essensen af svaret er, at klager finder, at han accepterede tilbuddet fremsendt den 1. juni 2022, men at klager derefter ikke accepterede de senere fremsendte priser i de fremsendte bekræftelser af hhv. den 6. og den 9. september 2022. Klager har anført, at han i sin mail af den 8. sept. 2022 udbad sig en forklaring på den ændrede pris, men herefter blot fik "stukket en ny pris ud". Klager anførte videre, at han havde fundet, at en drøftelse af priser dagen inde arrangementet blot ville have skabt misstemning, og at han derfor valgte at tage dette efterfølgende.

Klager henviste yderligere til, at hvis indklagede havde lavet en fejkalkulation med tilbuddet af den 1. juni 2022 burde indklagede have lagt kortene på bordet og taget en snak med klager herom, hvilket kunne være sket på mødet den 28. juli 2022. Klager henviste i den forbindelse til, at der på mødet den 28. juli 2022 ikke havde været en person med et overordnet ansvar til stede. Hvis der havde været det havde man – ifølge klager – kunnet afklare de spørgsmål om pris, som efterfølgende har ført til klagers indsigelser.

Klager udbad sig afslutningsvis – hvis han skulle betale det af indklagede krævede – en redegørelse, der punkt for punkt og krone for krone beskrev årsagen til den af klager hævdede prisforhøjelse.

I en e-mail af den 23. oktober 2022 til klager anførte indklagede, at indklagede var/er uforstående overfor, at der skal tages stilling til en prisforhøjelse, som slet ikke er aktuel. Indklagede har fået en regning på kr. 695,- pr. person for selve festarrangementet.

Indklagede anførte videre, at indklagede havde været alle dokumenter igennem, og at indklagede kunne se, at der var blevet sendt et tilbud med kr. 1.075,- pr. person inkl. både velkomstdrink og vin ad libitum, som begge er fratrukket det endelige arrangement, således at kuvertprisen landede på kr. 695,- pr. person.

Indklagede henviste yderligere til, at der hhv. den 6. og den 9. september 2022 var blevet sendt forslag/bekræftelser til indklagede, som han var blevet bedt om at kommentere på. I det fremsendte var de 2 ovennævnte ting trukket ud. På begge disse bekræftelser var værelsespriserne nævnt, og dette kommenterede klager ikke på.

På den baggrund fastholdt indklagede betaling af differencen mellem det af klager betalte og det af indklagede opkrævede, på i alt 6.197 kr.

I et svar af den 29. oktober 2022 fra klager anførte klager, at han fortsat savnede en forklaring på, hvorfor indklagede ikke ville stå ved tilbuddet fra den 1. juni 2022, som ifølge klager var det eneste tilbud han havde accepteret. Heri blev der tilbudt et festarrangement til 780 kr. pr. person med værelse inkl. Klager anførte videre, at indklagede efter klagers opfattelse ensidigt havde ændret prisen, hvilket klager ikke fandt at være bundet af.

Indklagede har fastholdt opkrævning af differencen på 6.197 kr. Beløbet er efterfølgende sendt til inkasso.

Klager indgav herefter en klage til ankenævnet.

Klagers krav:

At indklagede tilpligtes at frafalde den opkrævede difference på 6.197 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at indklagede fremsendte et bindende tilbud den 1. juni 2022, hvilket er det eneste tilbud klager har anerkendt. De senere fremsendte bekræftelser/aftaler med ændrede priser er ikke accepteret af indklagede. Der henvises i øvrigt til sagsfremstillingen.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager skal betale den af indklagede opkrævede difference på 6.197 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anerkender, at det oprindeligt fremsendte tilbud fejlagtigt ikke indeholdt en selvstændig pris for hotelværelserne. Klager har dog efterfølgende hhv. den 6. og den 9. september 2022 sent reviderede bekræftelser til klager, hvori de korrekte priser, herunder separate priser for hhv. kuverter og værelser, var anført. Indklagede bad ved fremsendelse af ovennævnte klager om at kontakte indklagede, hvis klager havde spørgsmål til priser eller andet.

I samtlige bekræftelser er der i øvrigt taget forbehold for prisændringer.

Klager kontaktede aldrig indklagede herom, og indklagede finder herved at klager har anerkendt de priser, der blev fremsendt hhv. den 6. og den 9. september 2022.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at det må lægges til grund, at den afsendte ordrebekræftelse af 1. juni 2022 indeholdt en fejl, idet det var oplyst, at den oplyste pris på 780 kr. pr. person var med værelse inklusive.

Klager fik dog efterfølgende - af 2 omgange – hhv. den 6. og den 9. september 2022 oplyst de korrekte priser, herunder at værelserne var separat prissat. Klager kan på den baggrund ikke have været i tvivl om, at værelserne skulle betales ud over kuvertprisen pr. person.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at det af sidste afsnit af bekræftelsen af den 1. juni 2022 fremgik, at (citat):

”Ønsker I overnatning i forbindelse med festen, kan vi tilbyde en favorabel overnatningspris, der inkluderer en stor lækker morgenbuffet.”

Også henset hertil burde det have stået klager klart, at den i bekræftelsen af 1. juni 2022 nævnte pris ikke inkluderede overnatning.

Afgørelse af 28. august 2024