

Ankenævnet Journal nr: 2024-0137 - Mangler i forbindelse med afvikling af bryllup

Sagsfremstilling:

Den 27. november 2021 bestilte klager et bryllupsarrangement inkl. overnatninger og brunch den følgende dag hos indklagede. Arrangementet skulle foregå 25.-26. juni 2022, og prisen blev aftalt til 131.586 kr.

Det fremgår af sagen, at klager har indbetalt hovedstolen, med et skønsmæssigt fradrag på 14.124 kr. for fejl og mangler ved arrangementet.

Dagen før arrangementet havde klager et ærinde hos indklagede, og observerede en række forhold som klager, samme dag kl. 11.31 gjorde indklagede opmærksom på. Herunder at der flere steder var rodet og beskidt.

Under selve arrangementet konstaterede klager, efter det oplyste, flere fejl og mangler, som hun reklamerede over til indklagede ved skrivelse af 2. juli 2022.

I klagers efterfølgende klageskrift er reklamationerne sammenfattet således:

Klager er overordnet af den opfattelse, at der gennem hele processen har været udfordringer med kommunikationen og mangel på fleksibilitet, hvilket gav klager bekymringer i forhold til indklagedes evne og vilje til at levere efter klagers forventning. Klager gjorde flere gange indklagede opmærksom på disse bekymringer undervejs.

Om de forskellige fejl og mangler under selve afviklingen af arrangementet er disse af klager sammenfattet således (citeret):

Allergier

a.): Vi informerede om i alt allergier til 8 af vores gæster, herunder en vegetar, to personer med fiskeallergi og en person med laktoseintolerance, nøddeallergi. Som dokumenteret i vores e-mail af den 2. juli, blev vegetaren kun serveret en gulerod til hovedretten, og da hun anmodede om kartofler, var disse desværre stegt i andefedt. Dette resulterede i, at vores gæst måtte gå tidligt i seng på grund af lavt energiniveau, da der ikke var nogen erstatning til rådighed fra Jomfruens Egede. Desuden blev gæster med fiskeallergi og vegetar serveret en betydeligt reduceret version af den oprindelige forret uden erstatning. Hvor hoveddelen af retten blev fjernet uden at blive erstattet

b.) Hovedret: Anretningen af hovedretten var uprofessionel og virkede tilfældig. Kødret, som vi specifikt havde diskuteret med køkkenchefen for at sikre en medium stegt oksefilet, var mere gennemstegt end ønsket, og pommes anna var ikke tilstrækkeligt tilberedt og direkte rå.

c.) Natmad: De serverede OTTO pizzaer var brændte og uspiselige, hvilket vi ikke mener, vi bør betale for. Vi er helt med på at de er napoletansk og dermed skal være lettere brændt men de var uspiselig og fik flere klager fra gæsterne som tjeneren blev gjort opmærksom på.

d.) Brunch: Vores gæster ventede i op til 45 minutter på scrambled eggs. Hvilket førte til, at flere af gæsterne allerede var taget af sted inden det blev serveret. Vi mener derfor ikke, at fuld pris bør opkræves for brunchen hvor scrambled eggs, udgør en væsentlig del af brunchen og burde være serveret ved start.

e.) Cocktails var inkluderet i pakken: Vi aftalte fire cocktails som en del af vores pakke, men kun tre blev serveret under festen. Der blev ikke serveret den fjerde aftalte Strawberry Daiquiri cocktail. Igen kan de fleste af vores gæster bekræfte.

Hotelovernatning:

a). De fleste værelser havde badeværelser på gangen, og selvom vi blev informeret om, at badekåber var inkluderet, var disse ikke til stede på værelserne. Flere af vores gæster har klaget over dette eftersom værelserne kostede 1500 per værelse (750 per person), og vi har dokumentation for dette under rundvisning og i kontrakten.

Rengøring:

a. Vi måtte sende billeder af store glasskår ved baren og dansegulvet samt beskidte køkkener til Mikkel, vores kontaktperson hos Jomfruens Egede. Desuden var der cigaret skodder uden for hovedindgangen, hvilket vi gjorde opmærksom på til stedet.

Parterne har under sagen, samt forberedelsen for nærværende nævn, haft en længere skriftudveksling, som er nævnets medlemmer bekendt, men som ikke gengives nærmere i denne sagsfremstilling.

Klagers krav:

Indklagede skal anerkende, at klager er berettiget til at fradrage 14.124 kr. i aftalesummen.

Klagers bemærkninger:

Klager har til de enkelte klagepunkter anført:

Ad kommunikation

Der har gennem hele processen været udfordringer med kommunikationen og mangel på fleksibilitet, hvilket har givet klager bekymringer i forhold til indklagedes evne og vilje til at levere efter klagers forventning

Ad maden

Indklagede blev i god tid informeret om særlige kosthensyn, hvilket indklagede overhovedet ikke håndterede tilfredsstillende.

Hovedretten var uprofessionelt anrettet, og såvel kødet som tilbehør i form af Pommes Anna var ikke tilberedt korrekt. Det er ikke korrekt, som anført af indklagede, at dette skulle tilskrives forsinkelse som følge af de forskellige indslag. Ingen af indslagene medførte forsinkelse af en art, som et professionelt køkken ikke skal kunne håndtere.

Klager har til dokumentation af disse forhold indhentet skriftlige erklæringer fra 2 deltagere ved arrangementet.

De pizzaer der var aftalt til natmad var brændte, og stort set uspiselige.

Ved brunchen den følgende dag blev rørræg serveret 45 minutter for sent, og hvor flere allerede var gået fra bordet igen.

Den aftalte pakke indeholdte 4 slags cocktails, men der blev kun serveret 3 slags. Der blev ikke, som aftalt, serveret Strawberry Daiquiri.

Ad overnatning

Værelserne var ikke, som lovet og aftalt, og som det er fremgået af aftalematerialet, udstyret med morgenkåber. Henset til, mange af værelserne var med badeværelser på gangen, udgør det en væsentlig mangel i forhold til klagers berettigede forventninger.

Ad rengøring

Der var store glasskår ved baren/dansegulvet, beskidte køkkener og fyldt med cigaretskod ved indgangen, hvilket indklagede allerede forud for afholdelse var blevet gjort opmærksom på.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har overfor klager anbringender til de enkelte klagepunkter anført:

Ad kommunikation

Indklagede er ikke enig i, at kommunikationen har været mangelfuld. Tværtimod har der løbende været planlægningsmøder og kommunikation mellem parterne, ligesom henvendelser er besvaret i rimelig tid, hvilket også fremgår af sagens skriftlige materiale. Det har omvendt også, ved flere lejligheder, været vanskeligt for indklagede at komme i kontakt med klager.

Ad maden

Køkkenet havde generelt udfordringer med timingen, som var forårsaget af de forskellige indslag fra gæsterne, som medførte at serveringen, efter opfordring fra klagers toastmaster, måtte udsættes og maden genopvarmes og anrettes på ny, hvilket har påvirket dels tilberedningen som anretningen. Hertil bemærker indklagede, at de gæster, der havde særlige kostønsker, fik serveret retter som lever op til den lovede standard.

Indklagede bestrider, at de af klager indhentede erklæringer kan tillægges nogen dokumentationsværdi. De pågældende gæster har i kraft af deres relation til klager en selvstændig interesse i at understøtte klager, og kan derfor ikke anses som upartiske. Endvidere er de indhentet på et tidspunkt, hvor der allerede verserede en konflikt mellem parterne.

Det er korrekt, at pizzaerne så brændte ud, og det er også hensigten, med den pågældende type pizzaer. Pizzaerne var tilberedt helt korrekt.

Det er ikke korrekt at der 45 minutters forsinkelse på røræg. De blev ganske vist serveret 15 minutter senere end pølserne og bacon, hvilket dog ikke blev bemærket på dagen.

Der blev, som aftalt, serveret Strawberry Daiquiri i baren.

Klager har ikke bemærket nogen af de ovennævnte forhold under selve arrangementet, hvilket ville have givet indklagede mulighed for at afhjælpe på stedet.

Ad overnatning

Indklagede er ikke enig i, aftalematerialet skal fortolkes som en tilsikring af, at der på alle værelser ville være badekåber, og under alle omstændigheder, udgør det ikke en væsentlig mangel. Herved også henset til, at klager selv alene havde booket 2 værelser med 4 opredninger til en samlet pris af 5.250 kr. De øvrige værelser blev betalt direkte af de pågældende gæster selv, og klager har ikke partsstatus i forhold hertil.

Ad rengøring

Det bestrides, som anført at klager, at der var noget at udsætte på rengøringen. Det er korrekt, at forholdene var som beskrevet af klager den 24. juni 2022, men det er irrelevant for klagers arrangement, som blev afholdt fra 25. juni 2022. Af samme årsag har den af klager fremlagte dokumentation heller ikke nogen bevismæssig værdi, da den i begge tilfælde dokumentere forholdene forud for klagers arrangement, og inden der i mellemtiden var blevet ryddet op.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle sagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

I sagen har klager gjort rede for en række reklamationer, som, over for indklagedes bestridelse af alle forhold, ikke kan anses som tilstrækkeligt dokumenteret.

Det bemærkes hertil, som eksempel, at klagers dokumentation af eksempelvis rengøringsforholdene alene dokumenterer forholdene forud for klagers arrangement, men ikke, som bestridt af indklagede, at noget tilsvarende ligeledes var tilfældet under klagers arrangement.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer afgivet under strafansvar.

Afgørelse af 28. oktober 2024