

Ankenævnets j.nr. 2024-0679 – Betaling for ekstra kuverter uden forudgående skriftlig aftale

Sagsfremstilling:

Den 2. juli 2024 tog klager kontakt til indklagede, som driver cafe og restaurant, med henblik på at aftale et begravelsesarrangement i forbindelse med klagers fars begravelse.

Det fremgår af mailkorrespondancen, at klager spurgte på et arrangement med spisning til en 70-80 mennesker. I en mail af den 2. juli 2024 fra klager til indklagede skrev klager, at bedemanden kan ringe på dagen for begravelsen med en "opdatering" for så vidt angik antallet af deltagere.

Den 7. juli 2024 modtog klager en skriftlig bekræftelse, hvoraf det fremgår, at der ville være 75 deltagere. Det fremgår videre, at der skulle serveres smørrebrød for gæsterne. Herefter skulle der serveres kaffe og hjemmebagt kage. Det fremgår om drikkevarer i øvrigt (øl, vand og vin), at dette ville tilkomme udover menuen buffet, og at dette ville blive afregnet efter forbrug.

Af bekræftelsen fremgik også, at klager gerne måtte få bedemanden til at ringe eller skrive til indklagede, hvis antallet af deltagere kom til at afvige fra det aftalte antal på 75.

Prisen var fastsat til 950 kr. for lokaleleje, 245 kr. pr. kuvert samt betaling for øl, vand og vin efter forbrug. Sammen med denne bekræftelse var vedhæftet et link til indklagedes selskabsbetingelser. Heraf fremgår bl.a. følgende:

"Når der bookes et selskab, skal der oplyses et ca. deltagerantal, der ikke afviger mere end 10 pct. fra det endelige antal"

samt

"Alle ændringer vedrørende selskabet skal ske skriftligt til [indklagedes e-mailadresse]"

Efter afviklingen af arrangementet modtog klager en faktura, der lød på i alt 39.584 kr. Fakturaen svarede til betaling for 125 kuverter.

Klager gjorde efterfølgende - først telefonisk og efterfølgende også skriftligt - indsigelse imod fakturaen, idet klager ikke mener, at der deltog 125 personer i mindehøjtideligheden.

Klager har således gjort gældende, at der alene deltog 95 voksne personer, 2 børn under 12 samt 3 babyer under 2 år. Klager har således ifølge det oplyste udarbejdet en liste over, hvem der deltog i arrangementet.

Klager anførte overfor indklagede, at bedemanden telefonisk havde rettet henvendelse til indklagede under bisættelsen og overfor indklagede havde oplyst, at der deltog ca. 120 personer i bisættelsen. Klager har overfor indklagede gjort gældende, at dette ikke kan tages som udtryk for en ændring af bookingen der lød på 75 personer. Klager henviste herved til, at det af indklagedes egne selskabsbetingelser fremgår, at alle ændringer til en booking skal ske skriftligt.

Indklagede anførte overfor klager, at indklagede havde gennemgået billeder fra overvågningskameraer og på denne baggrund havde indklagede talt sig frem til, at der deltog ca. 110 personer i mindehøjtideligheden.

Indklagede tilbød på denne baggrund, at klager alene skulle betale for 115 kuverter, hvilket klager har afslået.

Klager satte spørgsmålstejn ved denne optælling, idet der ifølge klager var stor aktivitet i og omkring de lokaler, hvor mindehøjtideligheden blev holdt. Blandt blev der holdt et par studenterfester i tilstødende lokaler.

Klager anmodede på baggrund om at få adgang til at se overvågningen, hvilket indklagede ikke har efterkommet.

Klager har videre anført, at der blev lavet 275 stykker smørrebrød, hvoraf kun 9 ikke blev spist. Efter klagers opfattelse stemmer dette antal smørrebrød overens med, at der var ca. 100 gæster til mindehøjtideligheden, som hver spiste 2-3 stykker smørrebrød.

Klager anførte overfor indklagede, at det kan være vanskeligt at vurdere det korrekte antal deltagere, hvorfor klager har tilbudt indklagede at betale for 100 kuverter.

Da parterne ikke kunne nå til enighed om regningens størrelse indbragte klager sagen for Ankenævnet.

Det bemærkes, at den af indklagede udstedte faktura er betalt af klager, men at klager altså ønsker en delvis tilbagebetaling.

Klagers krav:

Klager ønsker alene at betale for det antal personer der efter klagers opfattelse faktisk deltog ved mindehøjtideligheden. Klager har således anført, at der deltog 95 voksne og 2 børn under 12 år samt 2 babyer.

Klagers bemærkninger:

Klager ønsker alene at betale for det faktiske antal deltagere (kuverter) som deltog i mindehøjtideligheden. Dette var efter klagers optælling 95 voksne personer, 2 børn under 12 samt 2 babyer under 2 år. Klager har sammen med klagen vedlagt en liste med fornavne på de personer, som efter klagers opfattelse deltog i mindehøjtideligheden.

Klager finder ikke, at bedemandens telefoniske information til indklagede om, at der deltog ca. 120 personer i selve bisættelsen, kan betragtes som en ændring af bookingen, således forstået, at antallet af kuverter ønskedes øget fra de aftalte 75 til 120 + de 5 yderligere kuverter, som indklagede efter klagers opfattelse selv har lagt oveni. Det var således heller ikke aftalt med indklagede, at bedemandens oplysning om antallet af deltagere i bisættelse kunne og skulle betragtes som en ændring af bookingen.

Klager har til støtte herfor anført, at det fremgår af indklagedes egne betingelser, at ændringer af en booking skal foregå skriftligt. Klager har yderligere til støtte herfor vedlagt et skriftligt udsagn fra bedemanden, hvori bedemanden anfører, at bedemanden altid tilbyder at kontakte stedet for mindehøjtideligheden med oplysning om hvor mange, der deltager i bisættelsen, med henblik på at

om det antal deltagere, som familien har bestilt til, holder nogenlunde stik. Dette kan ifølge bedemanden ikke betragtes som en ekstra booking, idet bedemanden ikke kan tillade sig dette på vegne af den pågældende familie. Bedemanden bekræfter at have oplyst indklagede om, at der var ca. 120 personer i kapellet.

Klager har, jf. indklagedes bemærkninger, anført, at der selvfølgelig på baggrund af bedemandens opringning kunne tilføjes flere gæster, men at en opjustering med 70 pct. til 125 kuverter er overvurderet henset til, at ikke alle, der deltager i selve bisættelsen, også deltager i den efterfølgende mindehøjtidelighed. Efter klagers opfattelse ville en opjustering med 35 pct. have været passende.

Klager har anført, at alle, der tidligere har deltaget i store bisættelser, ved, at der ofte er mange, der møder op til selve den kirkelige ceremoni for at vise støtte til de efterladte, men som af forskellige årsager ikke tager med videre til den efterfølgende mindesammenkomst. Dette burde også – efter klagers opfattelse – være indklagede bekendt, særligt da indklagede efter det oplyste afholder 75 mindesammenkomster om året. Indklagede burde efter klagers opfattelse have taget dette i betragtning, da de modtog opkaldet fra Bedemanden.

Indklagede blev ringet op ved 12-tiden af Bedemanden (dvs. 1 time før arrangementets start). Indklagede nåede på denne time at øge antal af tjenere, smørrebrød, borde, stole osv., så de kunne modtage 125 gæster til spisning (70% flere end forventet).

Arrangementet varede i 3 timer, hvor gæsterne løbende tog smørrebrød i buffeten, så der havde efter klagers opfattelse været rig mulighed for at opjustere mængden af mad efter, at alle gæster var mødt op og var blevet talt op.

Derfor burde indklagede, hvis indklagede havde handlet i god tro, have stillet borde, stole og tallerkner frem til 120 gæster efter Bedemandens opringning (klar på "worst case scenario", hvilket netop var dette, der blev aftalt under bestilling af arrangementet), men "kun" opjusteret antal smørrebrød med det antal gæster, som caféen ville gætte på, ville ankomme (et godt bud ville efter klagers opfattelse være 35% stigning, dvs. ca. 100 gæster). Når alle gæster så var mødt op, skulle antallet af gæster tælles op (fx ved at indsamle alle rene tallerkener eller tælle antal tomme stole) og der kunne opjusteres en smule med antal af madder, hvis det var nødvendigt.

Efter klagers opfattelse peger alt imod, at indklagede har set dette som en mulighed for at tjene nogle nemme penge i en situation, hvor klager havde sine tanker et andet sted. At opjustere en regning med 70% uden kundens accept kan efter klagers opfattelse ikke undskyldes med, at det er af hensyn til kunden.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at opjusteringen skete for at vise imødekommenhed, så har klager anført, at i så fald ville klager have forventet mere imødekommenhed efter arrangementet, samt en erkendelse af, at indklagede har begået en fejl. Indklagede har efter klagers opfattelse gjort det stik modsatte af at vise imødekommenhed ved at fastholde opkrævning for 125 kuverter samt efterfølgende tilbyde et "kompromis" ved at reducere opkrævningen til 120 kuverter.

Klager har anført, at der selvfølgelig må tilføjes ekstra gæster til den oprindelige regning på 75 kuverter, så alle de gæster, der mødte op til mindesammenkomsten, kunne få noget at spise. Det er dog uacceptabelt at kræve betaling for 28 ekstra kuverter, som klager efter klagers opfattelse ikke modtog.

Indklagedes krav:

Indklagede fastholder, at klager skal betale det beløb, som indklagede har afkrævet klager for 125 kuverter.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede beklager, at klager ikke har følt sig hørt eller forstået i dialogen efter arrangementet. Forståelsen går dog begge veje, da indklagede ligeledes forventer, at der bliver talt respektfuldt til indklagedes ansatte, og at der bliver betalt for de produkter og ydelser, som indklagede har leveret.

Indklagede fastholder, at bedemanden ringede og oplyste, at der var mellem 120-130 personer tilstede ved bisættelsen. Dette var indklagedes udgangspunkt, da indklagede justerede antallet til 125 personer og dækkede op til 130 personer. Dette for at sikre, at der var mad og plads nok til alle gæster i selskabet. Det er ifølge indklagede normal kutyme, at bedemanden ringer og opdaterer indklagede om, hvor mange gæster, der er i kirken/kapellet, hvis værten er i tvivl om endeligt antal, eller hvis antallet af gæster varierer meget fra det med indklagede aftalte. I dette tilfælde var indklagedes medarbejdere ikke i tvivl om, at bedemandens opringning skulle betragtes som endeligt antal, da klager forud havde bedt indklagede om at tage imod denne opringning jf. mailkorrespondance.

Indklagede er uforstående overfor, at klager ikke vil betale for de ekstra kuverter, som klager gennem deres bedemand bestilte. Hvis indklagede ikke havde justeret antallet efter bedemandens anvisning, havde der hverken været pladser eller mad nok til klagers gæster, og det ville ikke have været en god oplevelse for nogen parter. Hvis klagers forventning derimod havde været, at indklagede skulle afvise alle gæster, som lå forud for bedemandens opdatering, så er indklagede uforstående overfor:

1. Hvorfor skulle bedemanden ringe til indklagede og angive nyt antal, hvis det ikke var relevant?
2. Hvorfor blev indklagede ikke specifikt bedt om, at der ikke må tilføjes ekstra gæster?

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at indklagede burde vide, at ikke alle der deltager ved en begravelse deltager i den efterfølgende mindehøjtidelighed, så har indklagede anført, at indklagede netop forsøger at få denne type arrangementer til at forløbe så gnidningsløst som muligt, og at man derfor anvender de informationer man får fra en repræsentant i kapellet (her; bedemanden). Dette for at sikre, at man ikke ender i en situation, hvor man ikke har plads til gæsterne. Klager kunne blot forud have givet besked om, hvor mange gæster klager ønskede, men i så fald havde en opringning fra bedemanden ikke været relevant.

Indklagede har - jf. klagers bemærkninger om en gradvis opgradering i forhold til antallet af gæster – anført, at det er ikke muligt at opjustere med så stort en antal uden, at indklagede har mulighed for at klargøre. Hvis gæsterne går til buffeten og tager flere stykker smørrebrød ved første servering risikerer man at løbe tør og det ville have stillet både indklagede som serveringssted og klager i et rigtig dårligt lys.

Indklagede finder således ikke, at indklagede har forsøgt at tjene hurtige penge. Indklagede finder, at indklagede udelukkende har handlet jævnt før de instrukser, som klager er kommet med, herunder

at modtage et opdateret antal fra bedemanden. Som udgangspunkt ønsker indklagede blot betaling for det bestilte.

I forhold til de fremhævede betingelser på indklagedes hjemmeside gælder mailkorrespondancen forud for arrangementet som skriftlig aftale, hvori værten giver bedemanden fuldmagt til at opdatere antal på dagen. Indklagede forlanger naturligvis ikke yderligere skriftlig aftale på dagen for bisættelsen, da dette vil være urimeligt at bede værten om at skulle fremsende dette fra kirken/kapellet. Derfor indtræder bedemanden i værtens sted, som det også er tilfældet ved dette arrangement, hvilket er almindelig kutyme.

Derudover er flere af punkterne i indklagedes betingelser ikke relevante i forhold til bisættelser, da disse gælder for selskaber, hvor alle detaljer er fastlagt senest 14 dage før afholdelse.

Indklagede har anført, at indklagede, som forretning, ønsker at blive behandlet retfærdigt og blive betalt for de ydelser, som indklagede leverer.

Indklagede fastholder derfor som udgangspunkt fremsendte faktura, og anser bedemandens opdatering som gældende antal. Indklagede har dog anført, at gerne vil imødekomme 120 personer som endeligt antal.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Et flertal af Ankenævnets medlemmer (bestående af erhvervets repræsentanter (Kristian Vøttrup og Claus Nielsen) samt nævnets formand (Jacob Scherfig)) udtaler:

Af mail af 2. juli 2024 fra klager til indklagede fremgår bl.a.: ”Som nævnt over telefonen tænker vi et sted mellem 70-80 personer, men bedemanden kan ringe kl. 12 med en opdatering – hvis du kan dele et telefonnummer.”

Vi finder, at klager herved har givet fuldmagt til, at bedemanden på vegne af klager telefonisk kunne ændre i antallet af gæster.

Der er i sagen fremlagt en skrivelse fra den pågældende bedemand, hvoraf fremgår bl.a.: ”Jeg kontaktede [indklagede] den tirsdag den 9/7-24 og fortalte at der var 120 personer i kapellet, ordlyd ”der er 120 gæster i kapellet””.

Vi finder på ovenstående baggrund, at klager skal betale for 115 deltagere/kuverter, jf. det tilbud, som indklagede tidligere har fremsat overfor klager.

Et mindretal af nævnets medlemmer (bestående af Forbrugerrådet Tænks repræsentant (Vibeke Myrtue Jensen) og VisitDenmarks repræsentant (Annette Conrad Jarly)) udtaler:

Vi finder, at en forøgelse af deltagerantallet med 70%, uden, at det blev afstemt med klager (der skulle betale for det), ikke var omfattet af den skriftlige aftale mellem parterne eller med rimelighed kunne forudses ville ske, da de gav bedemanden lov at kontakte restauranten. Hvis deltagerantallet – som det skete - blev ændret ud over de 10%, der var nævnt i den skriftlige aftale, så burde klager

have været oplyst herom og have godkendt en eventuel større ændring. Vi finder endvidere, at indklagede ikke har godtgjort de af indklagede angivne deltagerantal.

Forbrugerrådet Tænks repræsentant finder på denne baggrund, at klager alene bør betale for det antal deltagere, som klager efter optælling har anført deltog i mindehøjtideligheden, dvs. 97 deltagere.

VisitDenmarks repræsentant finder, at klager bør betale for det antal deltagere, som klager tidligere har tilbudt indklagede at betale for, dvs. 100 deltagere.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

Afgørelse af 30. januar 2025