

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0699 – Betaling for afvikling af sølvbryllupsfest

Sagsfremstilling:

Sagen vedrører afregning i forbindelse med, at klager den 10. oktober 2023 afholdt et sølvbryllup hos indklagede, som driver et slotshotel. Parterne er ikke enige om, hvad der blev aftalt, hvorfor parterne heller ikke er enige om, hvor meget der skulle betales for det afviklede sølvbryllup.

Klager har oplyst, at klager allerede bestilte afvikling af klagers sølvbryllup hos indklagede i 2022.

Herefter synes det at være enighed mellem parterne om, at der den 4. oktober 2023 blev afholdt et møde hos indklagede for at aftale nærmere omkring arrangementets afvikling. I mødet deltog ifølge klager indklagedes ansatte H og S. Ifølge klager havde H titel af hotelchef hos indklagede.

Der synes mellem parterne at være enighed om, at der på dette møde – i alt fald - blev aftalt en kuvertpris på 633, kr. pr. person, som inkluderede følgende:

- Kaffe/te med sødt
- Velkomstdrink
- 3-retters middag
- Aftenkaffe med sødt
- 1 juniorsuite til klagers søn og dennes familie til kr. 1.199.

Der er efterfølgende opstået uenighed om, hvor mange personer der var bestilt til, og hvor mange der faktisk deltog i arrangementet, samt uenighed om, hvorvidt der blev aftalt yderligere ekstra ydelser udover ovenstående.

Klager har anført, at der i arrangementet deltog 31 voksne samt 3 børn. Indklagede har faktureret klager for 32 voksne.

Klager har oplyst, at det på mødet den 4. oktober 2023 blev aftalt, at klager (sølvbrudeparret) gratis kunne overnatte i hotellets brudesuite, da der var mere end 30 gæster til festen. Ifølge klager blev dette oplyst af indklagedes ansatte H. Klager har til støtte herfor henvist til, at det af indklagedes betingelser fremgår (citater): *"Brudesuite kan gives en nat U/B ved >30 gæster, hvis det er den eneste rabat"*.

Indklagede har bestridt, at det blev aftalt, at klager kunne overnatte i brudesuiten uden beregning.

Efter afviklingen af sølvbryllupsfesten den 10. oktober 2023 ønskede klager dagen efter - ved afrejsen - at betale for arrangementet. Efter det oplyste var der imidlertid problemer med hotellets IT-system, som det dog senere lykkedes at få op at køre. Klager betalte herefter 39.654 kr., som er det beløb der blev trukket fra klagers betalingskort. Klager har anført at dette beløb er 969 kr. højere end det beløb på 38.685 kr. som klager retteligt skulle betale, jf. den udstedte "proforma"-faktura, jf. omtalen nedenfor.

Indklagedes IT-system kunne ikke udskrive en faktura og klager modtog derfor ikke nogen faktura-udskrift ved sin afrejse.

Den 30. april 2024 modtog klager en henvendelse fra indklagede, hvoraf det fremgik, at klager ikke havde betalt indklagedes tilgodehavende på 12.292,50 kr. Indklagede henviste for så vidt angår

dette beløb til en faktura med nr. 50407. Hvis beløbet ikke blev betalt ville beløbet blive overgivet til inkasso.

Klager svarede den 1. maj 2023, at det ikke kunne passe, da klager havde betalt lige knap 40.000 kr. den 11. oktober 2023 ved afrejsen.

Samme dag svarede indklagede, at det opkrævede beløb vedrørte en række tillæg, som indklagede mener blev aftalt mellem parterne i forbindelse med det møde, som blev afholdt den 4. oktober 2023 - forud for arrangementet.

I forbindelse med dialogen fremsendte indklagede en kopi af en såkaldt proformafaktura, som specificerede, hvad klager havde betalt for den 11. okt. 2023 ved afrejse.

Herudover sendte indklagede kopi to yderligere fakturaer (faktura nr. 50407 og faktura nr. 50408) for ekstra ydelser, som indklagede jf. ovenstående, anførte var aftalt mellem parterne på mødet hos indklagede den. Indklagede anførte, at disse ydelser ikke var en del af den aftalte pris [på 633 kr. pr. kuvert].

Den ene faktura med nr. 50407 indeholdt følgende opkrævning:

5006	Ripasso	1 stk.	444,00	444,00
8035	Natmad ost og pølse	32 stk.	100,00	3.200,00
8509	Tillæg asparges, mørbrad	32 stk.	104,00	3.328,00
su	Suite med mogenmad	1 stk.	2.238,00	2.238,00
350	Avec cognac, whisky el likør	16 stk.	39,00	624,00
				9.834,00
(Momsfrit beløb: 0,00 · Momspilgtlgt beløb: 9.834,00)			Subtotal :	
25,00% moms :				2.458,50
Total DKK:				12.292,50

Den anden faktura med nr. 50408 indeholdt følgende opkrævning:

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
8509	Tillæg dessert chokoladesymfoni	32	stk.	20,00	640,00
					640,00
(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspilgtlgt beløb; 640,00)			Subtotal :		
25,00% moms :					160,00
Total DKK:					800,00

Klager svarede den 3. maj 2023, at klager ikke havde bestilt natmad, men at aftalen var, at dette skulle man tale om på dagen, og at klager på dagen ikke havde bestilt natmad. Klager kunne heller ikke vedkende sig, de øvrige ekstra ydelser, som indklagede havde anført.

Klager bestred i øvrigt tidligere at have set de to ekstra fakturaer og da klager heller ikke kunne vedkende sig, at der var indgået aftale om de ydelser, som der opkrævedes betaling for, indbragte indklagede ved stævning af den 10. maj 2023 kravet for byretten med påstand om betaling af 13.092,50 kr. samt retsafgiften på 750 kr.

I stævningen gentog indklagede, at der ved et møde (den 4. oktober 2023) blev aftalt en række yderligere ydelser, jf. de udstedte ekstra fakturaer.

Indklagede anførte, at den hos indklagede ansatte tjener D under afviklingen af arrangementet havde ført en forbrugsliste for udleverede varer. Ved klagers afrejse var alle ydelser ikke lagt ind i indklagedes IT-system, og der blev derfor alene betalt for og udstedt en foreløbig "proforma"-faktura, som klager betalte på dagen

Til støtte for sin påstand vedlagde indklagede bl.a. - som bilag til stævningen - kopi af en reservationsbekræftelse samt kopi af "køreseddel" (i håndskrevet og renskrevet form) herunder indklagedes prisliste, hvoraf fremgår at en række ydelser kan tilkøbes som ekstra ydelser samt kopi af en udfyldt forbrugsliste. Af køresedlerne fremgår det, at der angiveligt er aftalt en række ekstra ydelser, herunder natmad, jf. i øvrigt indholdet af de af indklagede fremsendte ekstra fakturaer.

I svarskriftet anførte klager, at der ganske rigtigt blev afholdt et møde den 4. oktober 2023 med indklagedes ansatte H og S. Indklagedes ansatte tjener D deltog ifølge klager ikke i dette møde, hvilket indklagede i parternes mailkorrespondance havde anført. På mødet blev der aftalt en menu med en kuvertpris til 633 kr. For så vidt angår natmad blev det ifølge klager aftalt, at dette kunne bestilles på dagen, hvilket ikke skete. Klager blev på aftenen af en gæst gjort opmærksom på, at der var stillet natmad frem, men den blev ikke rørt, da gæsterne lige havde rejst sig fra middagsbordet og kaffen.

For så vidt angår de opkrævede tillæg (asparges og mørbrad), så anførte klager, at der ikke under mødet blev nævnt noget om tillæg, og klager undrer sig over, hvorfor disse beløb er opkrævet så længe (4 mdr.) efter afholdelsen af arrangementet.

For så vidt angår antallet af gæster anførte klager, at det fejlagtigt i stævningen var anført, at der deltog 38 gæster. Der deltog ifølge klager 31 voksne og 3 børn, dvs. 34 gæster. Klager bemærkede i den forbindelse, at der var betalt for 32 voksne gæster. Klager anførte videre, at det var mundtligt aftalt, at antallet af gæster kunne tilpasses uden beregning indtil 30 dage før arrangementet.

Reservationsaftalen, som var vedlagt stævningen som bilag blev ifølge klager ikke tilsendt eller givet til klager i forbindelse med bestillingen, men er først fremkommet i forbindelse med indgivelse af stævningen.

Klager fastholdt også, at det var aftalt, at klager kunne overnatte gratis i indklagedes brudesuite, da der deltog mere end 30 gæster i arrangementet. På proformafakturaen er "Suite" således også faktureret uden beregning.

Efter betalingen den 11. oktober 2023 bad klager om en udskrift af fakturaen, men denne kunne pga. IT-problemer ikke udskrives. Klager bad om efterfølgende at få fakturaen tilsendt, hvilket aldrig skete.

Det var først i forbindelse med stævningen, at klager så denne "proforma"-faktura. Også bilag i form af køresedler mv. har klager ikke tidligere set.

I sin replik fastholdt indklagede, at klager skulle betale for de ydelser, som fremgik af de 2 ekstra fakturaer. Indklagede henviste til, at: "..... *Det gælder for alle gæster i restauranter, at når de sætter sig ned og bestiller ved tjeneren, får et vinglas stillet frem, skænket og drikker vinen, da skal der betales. Der skal ikke udarbejdes skriftlige aftaler*"

Indklagede bestrider, at det var aftalt, at klager på dagen kunne melde natmad fra eller til, og henviste til, at det fremgik af "køresedlen" (vedlagt som bilag til stævningen), at der var aftalt natmad.

For så vidt angår tillæggene vedr. asparges og mørbrad henviste indklagede til, at det af indklagedes prisliste fremgår, at der opkræves tillæg for servering af disse varer, og at der i køresedlen var sat afkrydsning ud for disse ekstra ydelser, som også blev leveret på dagen.

Indklagede anførte, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at klager blev lovet indklagedes brudesuite uden beregning. At den ikke var sat i regning på proforma-fakturaen gør ifølge indklagede ingen forskel.

Der blev serveret 16 "avec", som en ekstra ydelse, der ikke var en del af den aftalte hovedmenu.

At klager påstår ikke at have set reservationsaftalen tidligere bestrides af indklagede, men hvorvidt dette er tilfældet eller ej, gør ifølge indklagede heller ingen forskel, da parterne – ifølge indklagede – er enige om, at de pågældende ydelser blev leveret på dagen.

På retsmødet den 10. juli 2024 blev sagen på klagers begæring hævet og oversendt til behandling hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Parterne har i forbindelse med klagen til Ankenævnet fastholdt deres påstande/synspunkter, jf. nedenfor under hhv. klager og indklagedes bemærkninger.

Det bemærkes i øvrigt, at der i sagen (som bilag til stævningen) ligger en underskrevet erklæring dateret den 2. maj 2024, hvoraf fremgår, at [navn på indklagede] ApS pr, dd. overdrager alle tilgodehavender til [navn på ejer af indklagede].

Klagers krav:

Klager finder ikke, at klager er pligtig at betale de af indklagede yderligere beløb, og Klager ønsker 969 kr. returneret fra indklagede.

Klagers bemærkninger:

Klager fastholder, at der ikke blev talt om eller bestilt ekstra ydelser under klagers møde den 4. oktober 2023 med indklagede, ligesom klager fastholder, at det blev aftalt, at natmaden kunne

bestilles på dagen, hvis man ønskede natmad. Sådan bestilling blev ifølge klager ikke foretaget, og klager eller dennes gæster spiste ifølge klager heller ikke af den fremsatte natmad.

Hvis det var tilfældet, at de omtalte ekstra ydelser var blevet oplyst på forhånd overfor klager – som anført af indklagede - så burde disse ydelser have været indarbejdet i menu/kuvert-prisen på de 633 kr.

Klager modtog aldrig en bekræftelse på det bestilte. Både bekræftelsen samt de øvrige af indklagede forelagte bilag (køresedler, indklagedes menu, mv.) har klager først set i forbindelse med, at der blev indgivet stævning

Indklagedes påstand om, at indklagedes tjener D under mødet den 4. oktober 2023 skulle have oplyst om de pågældende tillæg, bestrides af klager, da tjener D, hverken var tilstede under det pågældende møde eller den lørdag, da arrangementet blev afholdt.

Vilkårene for aftalen og ydelsernes omfang blev aftalt med indklagedes ansatte H og S den 4.10.2023 under et møde. Ifølge klager havde H titel og funktion som hotelchef hos indklagede.

Klager bestrider således, **1)** at H – som anført af indklagede - ikke skulle have været hotelchef på tidspunktet for mødet den 4. oktober 2023, **2)** at tjener D deltog i mødet eller deltog ved serveringen under arrangement og **3)** at indklagedes ansatte S – som anført at indklagede – forestod serveringen under klagers arrangement, idet S efter det for klager oplyste alene var reservetjener.

For så vidt angår de fremsendte ekstra opkrævninger, så så klager først disse den 30.4.2024. De øvrige bilag i form af proforma-faktura, bekræftelse og køreseddel mv. så klager først i forbindelse med stævningen.

Klager har anført, at indklagede fremsendte opkrævningerne til den forkerte email-adresse (ae@gmail.com). Klagers korrekte e-mail er: [indklagedes fulde navn]@gmail.com. Dette er ifølge klager muligvis forklaringen på, at klager ikke tidligere har set hverken bekræftelse, "proforma"-faktura eller de af indklagede udarbejdede ekstra regninger.

Klager bemærker i øvrigt, at det fremgår af den fremsendte ordrebekræftelse, at denne skulle underskrives og returneres til indklagede, hvilket aldrig skete, da klager ikke modtog en ordrebekræftelse.

I klagen har klager i øvrigt anført, at maden på dagen ikke levede op til den ønskede/lovede standard, at maden var kold og blev serveret af uprofessionelle tjenere, der ikke sørgede for opfyldning af mad, vand og vin mv. Derudover blev der ikke, som det var aftalt på mødet den 4.10.2023 serveret en Drambuie (likør) for klagers mand. Klager har anført, at dette også blev nævnt overfor indklagede ved klagers afrejse om morgen den 11. oktober 2023.

Klager fastholder, at der deltog 31 voksne og 3 børn. Der er betalt for 32 voksne, hvilket ifølge klager skyldes en kommunikationsfejl mellem personale og ledelsen hos indklagede. Derudover har klager som anført betalt 969 kr. for meget ved afregningen om morgenen den 11. oktober 2023.

Klager finder ikke, at klager er pligtig at betale de af indklagede fremsendte ekstra opkrævninger på 13.092,50 kr. Klager ønsker derudover de 969 kr. som blev betalt for meget ved afrejsen den 11. oktober 2023 tilbagebetalt fra indklagede.

Indklagedes krav:

Klager skal for ekstra ydelser betale yderligere 13.992,50.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført., at ved telefonmøde i forbindelse med byretssagen var der enighed om, at klager fik leveret det fakturerede.

Klagers forståelse af, at klager ved modtagelse og betaling af proforma-fakturaen havde betalt hele afregningen, bestrides af indklagede.

Klager har ikke fået lovning på gratis ydelser. Det forhold, at slutafregning sendes nogle måneder efter afrejsen, betyder ikke, at indklagede har fraskrevet sig retten til at blive betalt for sine fejlfrie ydelser.

Ifølge indklagede udtalte klager under retsmødet, at der blev serveret natmad, men at klager ikke selv var sulten og ikke spiste deraf. Det gøres i den anledning gældende, at natmad indgik i den skriftlige ordre (henvist til retssagens bilag 2 og 3), at maden blev bestilt af klager, og at restauranten leverede en fejlfri ydelse, der derfor skal betales.

Klager har udtrykt fuld tilfredshed med leverancen. Det er ikke kommet indsigelser før nu 10 måneder efter arrangementet. Disse må afvises, da det i aftalen er bestemt, at eventuelle reklamationer skal meddeles personalet straks. Således at der gives mulighed for afhjælpning, hvilket ikke skete.

Indklagede har vedlagt kopi af indklagedes handelsbetingelser.

Indklagede bestrider, at det blev aftalt, at klager kunne overnatte i brudesuiten uden at betale, eller at dette var meddelt som et generelt vilkår.

Det var ifølge klager ikke et vilkår i aftalen at klager skulle underskrive og returnere ordrebekræftelsen. Det var tilstrækkeligt, at klager mødte op.

Af ordrebekræftelsen fremgår hvilke ydelser, der er med i pakken til 633 kr., og at andre leverancer betales efter forbrug.

Det er derfor efter indklagedes opfattelse ikke korrekt, at 633 kr. var en total pris alt inklusive.

Indklagede har anført, at efter dansk rets almindelige principper er det ikke en betingelse, at der indgås skriftlige aftaler for arrangementer på hotel og restauranter. Når en kunde indskriver sig på et hotel, sætter sig på en stol i en restaurant, får serveret mad og drikke, så skal der betales for den fejlfrie leverance efter leverandørens almindelige priser.

Indklagede har i øvrigt anført, at indklagedes ansatte tjener D var den ledende tjener, der stod for arrangementet, og som med sin underskrift på forbrugslisten (vedlagt som bilag 4 til stævningen) indestod for, at de ydelser i form af mad og vine, der er sat i regning, blev serveret. Indklagedes ansatte H, som klager har anført havde titel af hotelchef var ifølge indklagedes ansat som assistent i køkkenet, men havde intet haft med aftaleindgåelsen at gøre. Aftalen blev udfærdiget af indklagede.

I indklagedes supplerende bemærkninger af den 19. september 2024 til Ankenævnet har indklagede sendt en opgørelse over, hvad klager har forbrugt under arrangementet, og hvad klager fortsat skylder indklagede. Denne opgørelse ser således ud:

Levering	stk	a pris	i alt	grundlag bilag
Junior suite 37 3 personer m morgenmad	1	1998	1998	Faktura 4608
Pakke aftale	32	633	20256	1
Børn	3	199	597	2
Ripasso	14	555	7770	4
Montieor white port	2	425	850	4
Sherry Fino Fry	1	450	450	4
Sodavand	27	39	1053	4
Øl	12	45	540	4
Sodavand	8	39	312	4
Øl	5	45	225	4
Mineralvand	2	39	78	4
Petit Chablis	9	595	5355	4
Gin og Tonic	2	85	170	Faktura 4608
Suite 28 2 personer	1	2498	2498	6
Juniorsuite	1	1199	1199	5
Tillæg dessert chokoladesymfoni	32	25	800	3
Natmad ost og pølse	32	125	4000	3
Ripasso	1	555	555	4
Tillæg asparges, mørbrad	32	130	4160	3
Avec cognac, whisky el likør	16	48,75	780	3
SUM			53646	
Betalt			<u>39654</u>	
Skyldigt beløb			13992	

Indklagede har anført, der er betalt 39654 kr. og derfor udestår derfor 13.992 kr. I forhold til proforma /kladde.

Indklagede har anført, at det fremgår af klagers indlæg til Ankenævnet, at klager på forhånd var bekendt med hotellets priser.

Det forhold, at der kan gives rabat i form af en U/B overnatning i indklagedes brudesuite betyder ikke, at der er givet rabat. Da der ifølge indklagede ikke er aftalt andet, skal der betales i henhold til hotellets almindelige priser.

Indklagede anerkender, at der er modtaget en delbetaling (betalingen på afrejsedagen).

Indklagedes krav består i, at klager skal betale for den servering og overnatning, som klager ikke har betalt for.

For så vidt angår den hos indklagede ansatte H, og dennes titel og adgang til at indgå aftaler, så har indklagede anført, at H ikke var hotelchef, men ansat som assistent på hotellet, hvilket er uden betydning, da H ifølge indklagede ikke har indgået en aftale med klager. Indklagede har anført, at selvom H havde været leder af serveringen, ligger der ikke heri, at H via H's stilling kunne indgå aftaler om, at hotellet skulle levere gratis ydelser.

Indklagede har oplyst, at H efter 2006 blev selvstændig erhvervsdrivende registreret i cvr nr. 30631730, og H blev først ansat i en kort periode hos indklagede fra den 1.oktober 2023 til 30. januar 2024.

Køreseddelen, som var vedlagt som bilag til stævningen, blev udfærdiget af ledende tjener S og indeholder, hvad der blev aftalt med klager forud for arrangementet.

Forbrugsliste (vedlagt stævningen som bilag 4) blev løbende udfærdiget af indklagedes tjener D den 10. oktober 2023. Køresedlen er grundlag for faktureringen, der ifølge indklagede i det hele bygger på det tilstedeværende personale og udleverede priser.

Det er uden betydning, at klager anfører, at ordrebekræftelse ikke er kommet frem til klager, da kuvertprisen 633 kr. er hotellets almindelige prislister for det leverede, dvs. for lokaler, velkomstdrink, 3- retter menu uden tillæg for specialretter, kaffe og sødt er 598,-. Hertil er leveret kaffe te, brownie og boller eftermiddag jf. bilag 3, der efter prislister koster 120,- kr. og som jf. bilag 1 alene blev sat til tillæg på 35 kr. Der blev derved givet 85 kr. rabat på pakken i forhold til listeprisen, hvorved andre rabatter herunder for overnatning ikke kan komme på tale.

Indklagede har anført at der skal betales for 32 personer over 6 år og 3 yngre børn som faktureret. Klages anbringende om, at der alene var 34 gæster til stede, ændrer ikke herpå. Hoteller er berettiget til betaling for den ene nr. 32 person uanset om vedkommende dukkede op eller ej, da der ikke var afmeldt, og da det var lavet med til vedkommende.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af de foreliggende oplysninger, at indklagede ikke har godtgjort, at der, som anført af indklagede, blev aftalt en række ekstraydelser, som klager skulle

betale, udover de ydelser og det forbrug, som er indeholdt i den udstedte såkaldte "proforma-faktura" dateret den 11. oktober 2023.

Ankenævnet finder således ikke, at klager kan tilpligtes at betale det af indklagede opkrævede ekstra beløb på i alt 13.092,50 kr.

Ankenævnet finder det dokumenteret, som anført af klager, at klager i forbindelse med betaling for arrangementet den 11. oktober 2022 betalte 969 kr. for meget. Klager har krav på at få dette beløb retur fra indklagede. Heri skal dog modregnes en flaske rødvin a kr. 555 kr., idet det ved at sammenholde den af indklagede fremsendte forbrugsliste med den af indklagede udstedte "proforma-faktura" fremgår, at klager alene betalte for 14 flasker rødvin, hvor der retteligt skulle have været betalt for 15 flasker rødvin.

Klager har således krav på tilbagebetaling af 414 kr.

Afgørelse af 30. januar 2025