

Ankenævnets journal nr.: 2014-1022 - Afbestilling af mad til bryllup.

Klager rettede i slutningen af april 2014 henvendelse til indklagede og bad om et tilbud på levering af mad til klagers bryllup, som var planlagt til afholdelse den 26. juli 2014.

Den 12. maj 2014 mødtes parterne hos indklagede for at drøfte, hvad menuen skulle bestå af. Den 14. maj 2014 sendte indklagede pr. e-mail et tilbud til klager. Tilbuddet lød på en 3-retters menu til 100 kuverter. Den samlede pris var på kr. 30.600,-. Indklagede fremsendte på ny tilbuddet til klager, da klager i en mail af 16. maj oplyste, at klager ikke kunne se det vedhæftede tilbud.

Den 23. maj 2014 skrev klager pr. e-mail tilbage til indklagede med nogle korrektioner til salaten samt et ønske om kantareller til kødet. Derudover spurgte klager – under henvisning til at prisen oversteg klagers budget en smule - om noget rabat til børnebordet. Klager afsluttede mailen med følgende ordlyd:

”Når det så er sagt, så vil vi gerne sige ja til tilbuddet, og vi håber, at vi sammen kan få de sidste detaljer på plads. Og så vil vi gerne have en prøvemiddag inden, så det er muligt at tilpasse drikkevarerne til retterne”.

Indklagede sendte den 23. maj 2014 et nyt tilbud til klager, hvori de ønskede korrektioner var indarbejdet. Dette tilbud lød på kr. 28.781,-. Indklagede oplyste, at han helst skulle have svar inden den 4. juni 2014, hvor han gik på ferie.

Efter at have rykket for svar den 3. juni 2014 skrev klager tilbage, at de ikke kunne se det vedhæftede tilbud. Indklagede fremsendte herefter på ny det korrigerede tilbud.

Samme dag – den 3. juni 2014 - svarede klager, at: ”Nu ser det rigtig godt ud, og det er lige i vores smag”. Klager havde nogle mindre korrektioner, og spurgte afslutningsvis ind til betalingen, og hvordan det skulle foregå.

Den 8. juni 2014 skrev klager til indklagede og spurgte om indklagede havde modtaget klagers svar af 3. juni 2014.

Den 16. juni 2014 sendte indklagede en ordrebekræftelse til klager, hvori indklagede opfordrede klager til at læse hele bekræftelsen igennem og bekræfte, at alt var, som det skulle være. Indklagede oplyste også, at betaling kunne ske ved bankoverførsel inden leveringen eller kontant ved leveringen. Prisen i ordrebekræftelsen lød på 28.781,-.

I en anden e-mail, ligeledes af 16. juni 2014, skrev indklagede til klager, at alt nu var rettet til, og at indklagede gerne ville hjælpe med en prøvesmagning, og indklagede foreslog en hverdagsaften inden den 11. juli 2014, da der var ferie i indklagedes virksomhed i perioden 11. juli – 23. juli 2014.

Prøvesmagningen blev herefter aftalt til den 11. juli 2014.

Senere den samme aften - den 11. juli 2014 – sendte klager en sms til indklagede, hvori klager takkede for prøvemiddagen, men samtidig anførte, at klager havde en anden forestilling om, hvordan maden ville være. Klager takkede på den baggrund afslutningsvis nej til tilbuddet, men tilbød at betale for prøvemiddagens 3 prøvekuverter.

Herefter har parterne en sms-korrespondance, hvor indklagede skrev, at aflysning med så kort varsel ikke var mulig, og at parterne i stedet måtte finde ud af at rette de ting til, som klager havde påtalt. Indklagede anførte yderligere, at der var booket personale og tilrettelagt ferie i forhold til klagers bryllupsfest.

Klager fastholdt, at klager ikke ønskede at benytte tilbuddet.

I en senere e-mail – ligeledes sendt den 11. juli 2014 – fastholdt indklagede, at der var foretaget en bestilling, og henviste til HORESTA's branchekutyme, hvorefter der kan annulleres vederlagsfrit indtil 4 uger før afholdelse af et selskab/arrangement. Ved afbestilling efter dette tidspunkt skal der betales 50 pct. af den aftalte pris. I denne mail tilbød indklagede også at ændre menusammensætningen.

I et svar af samme dag uddybede klager de mangler, som prøvemiddagen, efter klagers opfattelse, havde lidt af. Bl.a. var sovsen for salt, brødet var gammelt og granatæblerne i salaten var ikke friske. Dele af salaten var så store, at salaten virkede utilberedt, fragilitéen var ikke sprød og sorbeten smagte ikke – som ønsket – af hyldeblomst.

Den 12. juli 2014 sendte indklagede en mail til klager, hvori indklagede besvarede de mangler, som klager havde anført (der henvistes til side 16 i den af klager vedlagte kopi af parternes korrespondance). I denne e-mail beklagede indklagede de fejl, der måtte have været og anførte, at indklagede lever af at levere god kvalitet til kunderne. Indklagede henviste til afvikling af en række større selskaber som indklagede havde afholdt for andre kunder. Indklagede tilbød afslutningsvis, at lave nye smagsprøver, når indklagede var tilbage fra ferie og indklagede skrev, at han gerne ville tage dialogen med klager således, at parterne kunne få afklaret de mangler, der var ved prøvemiddagen.

I et svar til indklagede af 12. juli 2014 fastholdt klager, at der var for mange mangler ved prøvemiddagen, og at klager derfor fastholdt sin beslutning om ikke at benytte indklagedes tilbud.

Indklagede svarede tilbage samme dag, hvori indklagede endnu en gang tilbød, at finde en løsning. Indklagede henviste samtidig til, at indklagede havde afvist andre kunder, som følge af klagers bestilling, og indklagede henviste endnu en gang til HORESTA's branchekutyme, og oplyste, at klager, hvis klager fastholdt ikke at ville have mad fra indklagede, i overensstemmelse med branchekutymen, ville blive opkrævet 50 pct. af prisen for det i ordrebekræftelsen anførte, svarende til kr. 14.390,-. Indklagede havde i e-mailen vedhæftet et link til branchekutymen.

I en e-mail af den 13. juli 2014 svarede klager, at klager var af den opfattelse, at der ikke var indgået en endelig aftale om levering af mad, da dette hele tiden havde været betinget af, at klager kunne acceptere prøvemiddagen.

Den 30. juli 2014 sendte indklagede to fakturaer til klager. Den ene lød på kr. 1.400,-, for tre kuverter prøvemiddag, og den anden faktura lød på kr. 14.390,50,-, svarende til 50 pct. af den tilbudte pris på kr. 28.781,-.

Klager svarede samme dag, at klager fastholdt, at der ikke var indgået en aftale, og at indklagede derfor heller ikke kunne falde tilbage på branchekutymen. Klager oplyste også, at klager på trods af den dårlige oplevelse ville betale for prøvemiddagen.

Indklagede svarede samme dag tilbage og henviste til klagers mail af 23. maj 2014, hvoraf det fremgik: "Når det så er sagt, så vil vi gerne sige ja til tilbuddet, og vi håber, at vi sammen kan få de

sidste detaljer på plads. Og så vil vi gerne have en prøvemiddag inden, så det er muligt at tilpasse drikkevarerne til retterne”.

Yderligere anførte indklagede, at indklagede havde imødekommet samtlige klagers ønsker om korrektioner.

Den 31. juli 2014 skrev klager til indklagede, at det var klagers opfattelse, at det af mailkorrespondancen fra maj tydeligt fremgik, at parterne på daværende tidspunkt fortsat var i en forhandling. Klager anførte yderligere, at det tydeligt fremgik, at klager også gerne ville have en prøvemiddag, inden klager besluttede sig. Klager henviste endelig til at prøvemiddagen var dårlig, hvilket indklagede efter klagers opfattelse også havde erkendt.

Indklagede sendte den 4. aug. 2014 den første rykker til klager. Denne rykker lød på kr. 18.416,98,- og indeholdt betaling for prøvemiddagen samt renter på kr. 2.526,48 og et rykkergebyr på kr. 100,-.

Sammenfattende fandt klager ikke, at der var indgået en endelig aftale om levering af mad, da aftalen var betinget af prøvemiddagens udfald. Endelig fandt klager heller ikke, at indklagede kunne henvise til brug af HORESTA's branchekutyme, da indklagede på intet tidspunkt havde oplyst klager om anvendelsen af branchekutymen eller andre afbestillingsregler. Klager havde endelig anført, at indklagede i sin rykker af 4. august 2014 havde lagt renter på svarende til 8 pct.

I en e-mail af den 4. oktober 2014 til Ankenævnet havde klager – som svar på indklagedes bemærkninger i brev af 20. september 2014 til Ankenævnet – bl.a. anført, at:

Klager undrer sig over, at indklagede kun kommenterer 2 af klagers klagepunkter over prøvemiddagen, da det var prøvemiddagen, der var årsagen til, at klager takkede nej til tilbuddet.

Klager undrer sig over, at indklagede på intet tidspunkt i forløbet vejledte klager om afbestillingsreglerne.

Klager under sig over, at indklagedes tab kan løbe op i næsten kr. 15.000,-, når indklagede selv har anført, at der endnu ikke var indkøbt noget til arrangementet.

Klager fremsatte krav om, at klager alene skulle betale for den gennemførte prøvemiddag.

I et svar af 20. september 2014 til Ankenævnet forklarede indklagede forløbet. Indklagede henviste særligt til klagers svar af 23. maj 2014, hvori klager anførte:

”Når det så er sagt, så vil vi gerne sige ja til tilbuddet, og vi håber, at vi sammen kan få de sidste detaljer på plads. Og så vil vi gerne have en prøvemiddag inden, så det er muligt at tilpasse drikkevarerne til retterne”.

Det var indklagedes klare opfattelse på baggrund af denne tilkendegivelse, at der var indgået en aftale, og at ønsket om en prøvemiddag primært skyldes et ønske om at kunne tilpasse drikkevarerne til menuen.

Indklagede ændrede efter denne tilkendegivelse fra klager - uden merpris - i tilbuddet, så det opfyldte klagers ønsker, og fremsendte pr. mail dette tilbud til klager.

Den 3. juni svarede klager tilbage, at:

”Nu ser det rigtig godt ud, og det er lige i vores smag”.

Det var indklagedes opfattelse, at man på denne baggrund må konkludere, at tilbuddet var accepteret.

Fsva. angår de af klager anførte faktiske mangler ved prøvemiddagen havde indklagede anført, at granatæblerne var købt samme dag (købskvittering vedlagt) og at brødet var bagt om morgenen.

Indklagede anførte videre i sit svar til Ankenævnet, at prøvemiddagen netop skulle bruges til en forventningsafstemning. Indklagede var af den opfattelse, at de af klager anførte mangler var af en sådan karakter, at indklagede ville have kunnet afhjælpe disse, hvilket indklagede også tilbød, men dette blev afslået af klager.

Indklagede var sammenfattende af den opfattelse, at det på baggrund af korrespondancen måtte lægges til grund, at der var indgået en aftale og indklagede fastholdt på denne baggrund det fakturerede afbestillingsgebyr.

Indklagede vedlagde en opgørelse af indklagedes krav mod klager opgjort pr. 20. september 2014, heri var kravet opgjort til kr. 15.651,67,-, hvoraf kr. 161,17 var renter, kr. 100,- er rykkergebyr og kr. 1.000,- var inkassogebyr.

Indklagede fremsatte krav om, at klager – udover betaling for prøvemiddagen - tilpligtedes at betale et afbestillingsgebyr svarende til 50 pct. af den i ordrebekræftelsen anførte pris på kr. 28.781,-, dvs. kr. 14.390,-, hvortil kommer renter, rykkergebyr og inkassogebyr, i alt kr. 15.651,67.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt, at klager havde accepteret indklagedes tilbud allerede ved klagers e-mail af 23. maj 2014 til indklagede. Der var således allerede på dette tidspunkt indgået en bindende aftale mellem parterne om levering af mad fra indklagede til klagers bryllup den 26. juli 2014.

I klagers e-mail af 23. maj 2014 til indklagede anførte klager om prøvemiddagen, at klager gerne ville have en prøvemiddag inden så det (citater). ”..... er muligt at tilpasse drikkevarerne til maden”. Ankenævnet fandt således ikke, at det kunne anses for aftalt mellem parterne – hverken udtrykkeligt eller stiltiende – at klagers accept af prøvemiddagen var en forudsætning for aftalen.

Da der ikke mellem parterne var aftalt nogen afbestillingsbetingelser, fandt Ankenævnet, at branchekutymen måtte lægges til grund. Branchekutymen hviler på det erstatningsretlige udgangspunkt, at et hotel, en kro, et cateringfirma eller en anden arrangør af selskaber har krav på erstatning, når gæster/kunder afbestiller selskaber tæt på arrangementsdatoen. Erstatningssynspunktet tager udgangspunkt i det forhold, at et hotel/en kro mv. kan have vanskeligt ved med kort varsel, at få et andet selskab ind af samme størrelse og karakter, som det aflyste selskab, idet selskaber, herunder eksempelvis et bryllup, som i det foreliggende tilfælde, som oftest planlægges mange måneder, nogle gange år, i forvejen. Hertil kommer, at det pågældende hotel, kro mv. i samme periode kan have afvist andre kunder under henvisning til, at man var ”optaget” den pågældende dag. Herved lides der et tab.

I henhold til branchekutymen skal der betales 50 pct. af den aftalte pris, når afbestilling sker mellem 6 dage og 4 uger før arrangementets afholdelse.

I denne sag skete afbestilling 15 dage før selskabets afvikling, og udgangspunktet efter branchekutymen var derfor, at indklagede havde krav på betaling af 50 pct. af det aftalte beløb på kr. 28.781,-, dvs. kr. 14.390,50,-.

Henset til, aftaleforløbet var tidsmæssigt tæt knyttet til arrangementsdatoen, hvorved "vinduet" for vederlagsfri afbestilling var meget kort, og henset til, at indklagede, som var den professionelle part i aftaleforholdet, ikke orienterede klager om branchekutymen for afbestilling, fandt Ankenævnet efter en konkret vurdering af oplysningerne i sagen, at det beløb, som klager skulle betale til indklagede for den aflyste bryllupsmiddag skulle reduceres til kr. 10.000,-.

Afgørelse af 30. april 2015