

## **Ankenævnets Journal nr.: 2016-0655 - Klage over afvikling af selskabsarrangement**

Klager bestilte i maj 2016 et arrangement (kobberbryllup) hos indklagede for i alt 35 personer til afvikling den 11. juni 2016. Formaliteterne omkring festen blev aftalt med "Inge" hos indklagede. Ifølge klager følte klager sig i trygge hænder hos Inge, som var god til at hjælpe med at planlægge festen. Arrangementets samlede pris var på kr. 29.946,-, hvoraf 5.600 kr. udgjorde leje og opstilling af et festtelt, da indklagede på den pågældende dato ikke havde flere ledige selskabslokaler.

Klager havde bestilt "festpakke 3" som var indklagedes dyreste festpakke, som bl.a. – udover mad - indeholdt drikkevarer, cognac og likør til kaffen, fri bar og natmad.

Selskabet blev afviklet den 11. juni 2016, og efter klagers opfattelse var der en række mangler vedr. afviklingen, hvorfor klager efterfølgende den 14. juni 2016 sendte en skriftlig klage til indklagede.

Klager rykkede flere gange for svar, men fik først den 19. juli 2016 et svar fra indklagedes ansvarshavende, som oplyste, at han pt. var på ferie, men at han var tilbage den efterfølgende mandag, og at man her ville "finde en løsning"

Indklagede vendte dog aldrig tilbage, og klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klager fandt, at der var en række mangler i forbindelse med afviklingen af arrangementet den 11. juni, hvilket samlet set ødelagde dagen for indklagede. Klager påpegede følgende mangler:

- **Serveringspersonalet bestod af to unge og uerfarne piger.**
- **Der manglede hele tiden noget.**
- **Da gæsterne satte sig til bords var hvidvinen allerede skænket op, men klager havde ikke fået hvidvin i sit glas.**
- **Forretten blev serveret uden smør.**
- **Der blev ikke efterfyldt i glassene, og gæsterne sad hele tiden med tomme glas, og dette var ikke fordi, at gæsterne drak specielt meget. Klager var på et tidspunkt nødt til at påpege den manglende påfyldning overfor serveringspersonalet, hvorefter der blev placeret nogle flasker vin med skruelåg i den ene ende af bordet, som så kunne sendes rundt blandt gæsterne.**
- **Hovedretten blev serveret uden små nye kartofler og aspargescrudité (som lovet), men blev erstattet af halve aspargeskartofler og "Frosne" ærter.**
- **Der manglede salt og pepper, hvilket var nødvendig da retten var forholdsvis smagsløs.**
- **Vandkanerne blev ikke efterfyldt.**
- **Anden serveringsrunde foregik på nogle serveringsfade, som blev placeret midt på bordet, hvor gæsterne så kunne sende deres tallerkner ned og få påfyldt mad.**
- **Da selskabet skulle have kaffe, fik nogle gæster kaffekopper, mens andre ikke gjorde, fordi der ikke var plads på bordet for tallerkener, som ikke var blevet fjernet, hvorefter gæsterne selv begyndte at samle tallerknerne ind. På dette tidspunkt var det blevet for meget for klager, som gik ud og efterlyste en ansvarshavende. Klager fik her oplyst, at der ikke var en ansvarshavende tilstede. Heller ikke Inge, som festen var aftalt med, var til stede.**

- Der kom ikke cognac og likør til gæsterne, da serveringspersonalet ikke havde fået besked herom. Klager måtte selv bede herom, hvorefter der kom cognac, men ikke likør, i stedet kom der Baileys ind.
- Gæsterne sad og frøs i teltet, og klager bad serveringspersonalet om at finde en gasvarmer, hvilket de ikke kunne, I stedet blev der udleveret tæpper til gæsterne.
- Der blev ikke sat vin, øl og spiritus (fri bar) frem til gæsterne efter kaffen, og klager måtte opfordre personalet til at servere drinks for gæsterne, hvorefter personalet serverede blå og røde "sodavandsdrinks" for gæsterne, hvor gennemsnitsalderen var ca. 50.
- Der blev serveret natmad, men ingen drikkevarer.

Alt i alt er det klagers opfattelse, at den aften, som skulle have været en mindeværdig aften for klager blev ødelagt af de mange mangler.

Klager ønskede pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede havde ikke besvaret Nævnets henvendelser.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser, hvorfor klagers fremstilling i det hele blev lagt til grund. Henset til omfanget af mangler i forbindelse med afviklingen af arrangementet, karakteren af disse mangler, og at indklagede ikke havde bestridt de anførte klagepunkter, fandt Ankenævnet efter en konkret og samlet vurdering, at klager skulle meddeles et forholdsmæssigt afslag, som passende kan fastsættes til 40 pct. af den samlede betaling på kr. 26.946,-, dvs. kr. 10.778,-.

**Afgørelse af 27. oktober 2016**