

Ankenævnets j.nr. 2012-1036 – Catering - Uenighed om pris

Klager bad den 24. juli 2012 pr. telefon om et tilbud på mad hos indklagede, til sit bryllup, med levering den 18. august 2012.

Klager anførte, at klager og indklagede aftalte over telefonen, at prisen var kr. 100,- pr. kuvert for 50 personer, (i alt kr. 5.000,00) Hertil skulle tillægges chokoladekage med frugt til dessert, bryllupskage og diverse tilbehør.

Klager ønskede at få et tilbud på, hvad dette ville koste. Klager fik dog tilsendt en ordrebekræftelse. Klager var af den opfattelse, at totalprisen i bunden af ordrebekræftelsen var den endelige pris, og klager accepterede dermed. Klager overvejede på intet tidspunkt, at "á conto 25%" og "reservationsgebyr" var fratrukket prisen, men at disse skulle betales udover den angivne totalpris.

Totalprisen, som fulgte af ordrebekræftelsen var: kr. 12.895,75. På klagers ordrebekræftelse var der fratrukket reservationsgebyr på kr. 500,00 og á conto 25%, af kr. 4.465,25. På ordrebekræftelsen var det angivet, at begge dele ville blive refunderet ved slutafregning.

Klager havde ikke forstået, at "reservationsgebyr" og "á conto 25%" på ordrebekræftelsen var fratrukket totalprisen, men at disse beløb skulle betales udover den totalpris, der var angivet på ordrebekræftelsen. For at få den fulde totalpris skulle klager selv have tillagt disse beløb til den "i alt-pris", som var oplyst på ordrebekræftelsen.

Klager var derfor af den opfattelse, at ordrebekræftelsen var skrevet tvetydigt/vildledende, da der ikke var angivet et beløb, der angav den fulde totalpris, dvs. prisen inkl. reservationsgebyr og á conto-betaling.

Klager havde, efter at have drøftet sagen med en jurist på klagers arbejdsplads anført, at totalbeløbet, inkl. alle afgifter og gebyrer mv., burde fremgå nederst på sådan en ordrebekræftelse, da det ellers ville være for kompliceret at gennemskue, hvad der egentlig skulle betales. Klager henviste til Markedsføringslovens § 13, der omhandler erhvervsmæssigt udbud af varer til forbrugere. Af denne fremgår det, at den samlede pris for varen inklusiv gebyrer, omkostninger, moms og andre udgifter tydeligt skal oplyses.

Klager blev desuden faktureret for mad til personalet, (3 personer) i alt kr. 585,-. Dette havde klager ikke bestilt og derfor ville klager ikke betale for dette. Desuden spiste klagers personale ikke af maden.

Klager anførte endvidere, at når maden var betalt, måtte klager selv bestemme, hvem der spiste den.

Indklagede spurgte klager om, hvor meget personale, klager havde til festen. Hvortil klager svarede, at klager havde 2 tjenere og 1 DJ, men at klager ikke ønskede at bestille mad til dem, og i øvrigt var DJ'en også gæst til festen, der var derfor allerede bestilt mad til ham.

Klager oplyste til indklagede, at de 2 tjenere måtte spise rester eller andet mad. På trods af denne information blev klager faktureret for mad til alle 3 personer.

Klager havde betalt i alt kr. 13.480,25,-. Klager mente, at prisen burde være:

- 12.895,75 kr.(totalen ifølge ordrebekræftelsen)
- 1.000,00 kr.(ekstra pølsehorn)
- - 585,00 kr.(mad til personalet, som, klager ikke havde bestilt)
- 13.310,75 kr.(totalprisen)

Klager mente derfor, at klager skulle have kr. 169,50 tilbage (kr. 13.480,25 – kr.13.310,75)

Klager havde lavet bankoverførsel den 26. juli 2012 på kr. 5.526,25 og 22. august 2012 på kr. 7.954,00, i alt: kr. 13.480,25. Dette var bekræftet af indklagede. Indklagede mente, at klager manglede at betale kr. 5.965,75. Dette beløb bestod af de kr. 4.465,25 i á contobetaling, kr. 500,- i reservationsgebyr samt kr. 1.000,- for ikke fakturerede pølsehorn.

Totalprisen for maden blev herved: kr. 13.480,25 + kr. 5.965,75 = kr. 19.446,00

Indklagede havde varslet, at de ville overgive sagen til inkasso, og klager havde oplyst indklagede, at klager havde indgivet en klage til Ankenævnet.

Klager ville kun betale det, klager mente de har aftalt, i alt kr. 13.310,75. Klager havde i alt betalt kr. 13.480,25, og klager ønskede differencen på kr. 169,50 tilbagebetalt samt kreditering af det resterende beløb: kr. 5.965,75, som indklagede anførte, at klager mangler at betale.

Indklagede sendte den 11. september 2012 en faktura til klager. Heri anførte indklagede, at klager havde indbetalt reservations- og ácontobeløbet, som er trukket forinden på fakturaen. Indklagede angav desuden, at klager havde betalt kr. 561,- for levering, hvilket nedsætter det skyldige beløb til kr. 4.965,75.

Der var desuden kun faktureret for 100 stk. pølsehorn á kr. 20,00, men klagers hustru havde bestilt 150 stk. hvilket medførte en merpris på kr. 1.000,00 kr. (50 stk. á kr. 20,00).

Indklagede anførte derfor, at klager manglede at betale kr. 5.965,75 udover de kr. 13.480,25, som klager allerede havde betalt.

Klager svarede på e-mail 11. september 2012, at klager ikke var enig i totalprisen og at klager ikke mente, at klager skulle betale for mad til personalet.

Indklagede svarede på klagers e-mail 11. september 2012, hvor indklagede forklarede, at reservations- og á conto beløbet var trukket fra, da dette beløb blev sendt som en reservations- og á conto faktura. Hvilket klager også betalte.

Indklagede var uforstående overfor klagers bemærkning om, at totalprisen skulle være misvisende. Klager var, ifølge indklagede, den første kunde i mere end 10 år, der ikke havde læst sin ordrebekræftelse og dermed havde været klar, hvad aftalen handlede om. I ordrebekræftelsen var klart og tydeligt anført priser ud for hvert produkt.

Indklagede havde endvidere anført, at det var klart og tydeligt angivet, at reservationsgebyr og acontobeløb 25 % refunderedes ved slutafregning.

Klager havde i øvrigt selv bestilt menuen. Indklagede havde blot sendt bekræftelsen på klagers ønsker. Prisen på hver ting fremgik desuden af hjemmesiden.

Vedrørende klagers henvisning til Markedsføringsloven, havde indklagede anført, at denne bestemmelse alene vedrørte prisoplysninger i relation til markedsføring, men ikke kunne finde anvendelse, når der, som her, var tale om oplysninger indeholdt i en ordrebekræftelse. Derfor fandt indklagede ikke, at denne bestemmelse kunne finde anvendelse i dette tilfælde..

Fakturaen på de resterende kr. 13.480,75, var inklusive prisen for mad til 3 stk. personale. Indklagede havde henvist til "Værd at vide" på indklagedes hjemmeside vedrørende mad til eget personale, hvoraf indklagedes betingelser om mad til personale fremgik. Under "værd at vide" var det anført, at eget personale var ½ pris.

Indklagede gjorde desuden opmærksom på, at klager ikke havde kontaktet indklagede vedrørende det præcise antal gæster 1 uge før, som fulgte af betingelserne. Derfor måtte indklagede kontakte klagers kæreste dagen før brylluppet for at få det hele på plads.

Indklagede beklagede, at klager ikke havde læst indklagedes betingelser og ordrebekræftelsen. Indklagede var af den opfattelse, at indklagede havde leveret de ønskede produkter til aftalt tid. Indklagede fik desuden ros, for hele arrangementet, af klagers mor og far.

Indklagede påpegede, at klager var forpligtet til at betale regningen. Og hvis dette ikke skete, måtte indklagede involvere klagers forældre, da klagers mor står opført på ordrebekræftelsen og fakturaen, som modtager og bestiller.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav ikke skulle imødekommes samt indbetaling af det resterende beløb på kr. 5.965,75.

Nævnet gav klager delvis medhold i klagen.

Nævnet fandt det ikke godtgjort, at parterne havde aftalt, at der skulle leveres mad til personalet for i alt kr. 585, -. Klager havde således krav på tilbagebetaling af dette beløb.

Nævnet lagde til grund, at den aftalte ydelse i øvrigt var leveret, hvorfor klager skulle betale herfor i overensstemmelse med de priser, som var angivet i den fremsendte ordrebekræftelse og den efterfølgende faktura. Nævnet fandt således ikke at kunne give klager medhold i, at ordrebekræftelsen havde en så vildledende karakter, at klager med føje kunne gå ud fra, at der skulle betales et mindre beløb end angivet under de enkelte poster.

Nævnet havde således lagt vægt på, at det omstridte acountobeløb på kr. 4.465,25,- samt reservationsgebyret på kr. 500,- i såvel ordrebekræftelsen som i den endelige faktura var anført med et minus foran.

Afgørelse af 10. december 2012