

Ankenævnets j.nr. 2012-1309 - Klage over afvikling af bryllup.

Klager afholdt den 8. september 2012 bryllup hos indklagede - som var et vandrehjem - for 46 gæster. Den samlede pris for festen var kr. 29.702,-.

Efter afholdelsen af festen valgte klager, at tilbageholde 10 pct. af prisen, da klager var utilfreds med en række enkeltpunkter vedr. afviklingen af brylluppet (jf. nedenfor).

Klager rettede den 11. september 2012, ved en e-mail, henvendelse til indklagede og pegede på en række forhold vedr. afviklingen af brylluppet, som klager havde været utilfreds med. Afslutningsvis anførtes det i henvendelsen, at klager havde valgt at tilbageholde 10 pct. af fakturasummen, som dekort for de påtalte mangler.

Den 12. september 2012 svarede indklagede, at denne ikke kunne anerkende de af klager anførte klagepunkter samt den af klager foretagne dekort.

Den 16. september 2012 indgav klager en klage til Danhostel, som indklagedes forretning er en del af. I klagen var anført 10 klagepunkter, som det pågældende sekretariat anmodedes om at tage stilling til.

I brev af 7. november 2012 svarede sekretariatet, at man ikke fandt, at der var juridisk grundlag for at imødekomme den af klager anførte dekort på 10 pct.

Herefter indgav klager den 3. december 2012 en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagen vedrørte følgende forhold:

Pkt. 1

Fællestoilettet var ikke rengjort. Da bruden straks efter ankomsten skulle på toilettet, blev hun, til sin store overraskelse, mødt af et toilet med afføring op af siderne på wc kummen. Klager fandt det usandsynligt, at toiletterne, som hævdede af indklagede, var blevet rengjort en time før gæsternes ankomst, idet klager, da klager bestilte brylluppet, fik oplyst, at klagers selskab skulle være de eneste gæster, der ville være der den dag, så hvem skulle så have benyttet toiletterne før klager ankom?

Pkt. 2

I det rum, hvor gæsterne skulle indtage deres velkomstdrink, var der et hjørne, hvor der var stablet en hel del effekter af diverse slags op, og som mest af alt lignede en rodebunke.

Klager var ikke enig i, som anført af indklagede, at indklagedes TV-stue altid havde set sådan ud. Klager havde således anført, at da klager var hos indklagede for at besøge lokalerne, og for at få et tilbud, var der stadigvæk lukket for sæsonen og der var mange ting, der var pakket ned. Så på daværende tidspunkt, som var i starten april måned, var det ikke muligt at se den endelige indretning af lokalerne.

Pkt. 3

Nogle af klagers gæster havde lavet sange og andre indslag til festen, som de ville aflevere til personalet, som var i køkkenet. Dette kunne de ikke få lov til, da indklagede afviste at give gæsterne adgang til køkkenet af hygiejniske årsager. Klager kunne give indklagede medhold i, at der ikke måtte komme gæster i køkkenet, men det var der heller ikke tale om. Der var en dør fra lokalets bar og ud til køkkenet, hvor nogle af gæsterne pænt bankede på og spurgte, om de måtte aflevere deres indslag der, men de blev afvist af indklagede. Klager medgav, at indslagene blev omdelt under middagen, men tonen overfor klagers gæster fandt klager utilstedelig.

Pkt. 4

Klagers bryllupsgaver stod i indklagedes TV-stue, som ikke var aflåst, og hvor man ubesværet ville kunne komme ind udefra og evt. stjæle gaverne. Indklagede havde heroverfor anført, at gavebordet var synligt for personalet hele tiden, og at nogle af gæsterne skulle have fjernet en blokering af dørene, således at de lukkede i, hvorved personalet ikke længere kunne holde øje med gaverne.

Klager fandt det ikke sandsynligt, at personalet kunne holde opsyn med gavebordet hele tiden. Udover indklagede selv, var der 2 serveringspersonaler, som havde nok at gøre med at servicere gæsterne, og indklagede selv stod, en del af tiden, ved buffeten. Klager havde videre anført, at det heller ikke var korrekt, når indklagede havde anført, at der var nogle gæster, som fjernede en blokering for døren. Det var klager og hendes bror, som forsøgte at sætte en form for afspærring op for døren, hvorefter de blev overfuset af indklagede.

Pkt. 5

Der var under Buffeten meget varmt i lokalet, og nogle af gæsterne forsøgte at åbne nogle vinduer, hvorefter de blev overfuset af indklagede.

Pkt. 6

Der var flere gæster der blev nægtet 2 slags kød på sin tallerken samtidig, idet indklagede anførte, at man ikke kunne blande de to slags sovse. Klager fandt det således ikke korrekt, når indklagede heroverfor havde anført, at de fleste gæster fik 2 slags kød, og at indklagede blot oplyste gæsterne om hvilken slags sovse, der var til de enkelte kødtyper. Klager var således af den opfattelse, at de fleste gæster muligvis fik begge slags kød samtidigt, men at der var en af gæsterne, der blev nægtet at få det, og det var én for mange. Den gæst, som ikke kunne få serveret 2 slags kød var samtidig en af de gæster, der også forgæves havde forsøgt at aflevere et indslag til personalet i køkkenet.

Pkt. 7

Da klagers selskab var nået til desserten var klokken blevet 23.30, og klager havde stadigvæk ikke fået desserten serveret, og blev derfor urolig for, om klager kunne nå brudevalsen. Klager spurgte herefter indklagede, om denne var klar til at servere desserten. Indklagede anførte, at indklagede havde løbende kontakt med toastmasteren og, at desserten var klar.

Klager erkendte, at indklagede havde løbende kontakt med toastmasteren, men da klager henvendte sig til indklagede om sine betænkeligheder, fik klager at vide, at klager bare "kunne stille urene tilbage, så skulle man nok nå det hele", hvilket toastmasteren også hørte.

Pkt. 8

For så vidt angår drikkevarer havde klager på forhånd udtrykkeligt meddelt indklagede, at ingen af klagers gæster måtte sidde med tomme glas. Indklagede anførte heroverfor, at hun beklagede, at

nogle af gæsterne sad med tomme glas. Indklagede kunne dog ikke anerkende, at der – som yderligere anført af klager - skulle være en gæst, som skulle have været blevet nægtet at få serveret øl. Klager havde anført, at den gæst, som blev nægtet øl var brudens nevø, og først da en anden gæst kommenterede det overfor indklagede, blev der serveret en øl for pågældende.

Pkt.9.

Da klagers selskab nåede til kaffen var aftalen, at der skulle være dækket kaffebord i de tilstødende lokaler, men det skete ikke, i stedet stod kopper og tallerkener oppe på baren, og folk kunne så selv hente deres kaffe. Klager havde samtidig aftalt med indklagede, at cognac/Baileys skulle serveres ved bordene, da klager af erfaring vidste, at det ikke var alle, som ønskede noget til kaffen, men i stedet stod cognac/Baileys mv. på bakker og var på forhånd skænket op, og indklagede fortsatte udskænkningen, også efter kaffen.

Af vedlagte kopi af faktura fremgik det således også, at der blev serveret 32 stk. cognac, hvilket efter klagers opfattelse var meget i betragtning af, at klagers selskab var på 46 gæster, hvoraf nogle var børn og en del ældre gæster, og det var således kun et fåtal af gæsterne, der ønskede en genstand til kaffen. Det var bl.a. på denne baggrund, at klager havde tilbageholdt en del af betalingen.

Indklagede havde heroverfor anført, at det var aftalen, at der var dækket op i baren med kaffe, the og småkager, og at hun lavede nogle bakker med cognac og Bailey.

Klager fastholdt, at aftalen var, at der skulle have været dækket op ved borde til kaffen, og at cognac og Bailey skulle serveres ved bordene, og ikke bare stå frit fremme.

Pkt.10.

Et par af klagers gæster havde valgt at overnatte hos indklagede, men havde glemt at bestille morgenmad den ene morgen. Da de høfligt henvendte sig til indklagede for at spørge, om det var muligt at købe noget morgenmad, trods deres forglemmelse, blev de blankt afvist af indklagede.

Indklagede havde heroverfor anført, at de pågældende gæster blev tilbudt morgenmad ved deres ankomst, og at det var nødvendigt, at indklagede fik det af vide samme dag.

Pkt.11.

Et andet par af klagers gæster havde ligeledes valgt at overnatte hos indklagede og havde bestilt et værelse fra kl.14.00. men ankom ca. 13.30. Da de henvendte sig i receptionen blev de af indklagede bedt om køre igen og komme igen kl.14.00, da værelset ikke var rengjort. Yderligere fik disse gæster oplyst, det ikke var muligt at vente på stedet og få serveret kaffe i ventetiden, da kiosken på stedet var lukket den pågældende dag. Indklagede anførte heroverfor, at de pågældende gæster fik oplyst, at værelset ikke var klart, men at de var velkomne til at vente, men at der ikke var mulighed for at købe en kop kaffe, da indklagedes kiosk var lukket, som følge af brylluppet.

Klager var uenig i denne udlægning. Klager kunne ikke afvise, at kiosken var lukket, og at det var derfor at parret ikke kunne købe kaffe. Da klagers gæster efterfølgende fik adgang til værelset var badet så "uhumsk", at gæsterne ikke ønskede at tage bad her. Klager havde vedhæftet en udtalelse fra disse gæster.

Generelt

Indklagede anførte, at indklagede generelt var ked af, at klager ikke havde nævnt de forskellige forhold, som klager var utilfreds med, på dagen for brylluppet. Klager var dog af den opfattelse, at man løbende på dagen henvendte sig til indklagede om de forskellige forhold.

Klager havde således anført, at fsva. den høje temperatur i lokalet, blev klagers gæster overfuset for at åbne vinduerne. Klager henvendte sig også til indklagede vedr. desserten, da klager havde kunnet se, at man var ved at komme i tidsnød. Yderligere havde klager en snak med indklagede omkring kaffen og cognacen, men det hjalp desværre ikke.

Når klager alligevel sagde pænt farvel, da klager forlod indklagede, skyldes det alene, at klager var opdraget til, at man sagde farvel, når man gik.

Da klager modtog regningen undrede det klager, at der var drukket mere hvidvin end rødvin, men efter at have talt med nogle af gæsterne, skyldes det formentlig, at der gik urimelig lang tid i mellem forretten og hovedretten, næsten 2 timer. Godt nok var der nogle taler og sange, men der var meget ventetid.

Klager anførte, at dette muligvis skyldtes underbemanding i personalet, som bestod af indklagede selv og 2 unge piger, som serverede.

Klager fremsatte krav om en dekort på 10 pct. af den samlede på kr. 29.702,-, svarende til kr. 2.970,-.

Indklagede anførte:

Ad. 1.

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Jeg må gå ud fra, at det er toilettet i receptionen bruden har gjort rent. Da brudeparret ankom, var jeg ved at checke gæster ind, jeg forlod straks disse gæster for at ønske brudeparret velkommen og tillykke. Jeg var altså i receptionen, hvorfor så ikke lige nævne hvad der var galt? En time tidligere havde mine rengøringspiger rengjort alle toiletter i receptionen. På et tidspunkt, mens bryllupsgæsterne ankom, kom klager og sagde, at der manglede papir på dametoilettet. Da vi troede det var toiletpapir, gik vi derud med det samme. Det var så papir i holderen til at tørre hænder med, og der blev straks hængt flere rene håndklæder op.”

Ad. 2

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Det rum hvor gæsterne skulle have deres velkomstdrink, er stedets TV-rum. I det rum er der et hjørne med legetøj/puslespil og bøger og et andet hjørne, et salgshjørne, kalder jeg det, hvor diverse effekter er sat til salg. Disse to hjørner har altid været en del af TV-rummet, også da klager var ude at se stedet. Der er ingen forskel. Ved selskaber er der ofte gæster, som bruger begge hjørner.”

Indklagede vedlagde et par billeder af TV-rummet.

Ad. 3

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Det er rigtigt, at flere af gæsterne mente de skulle ud i køkkenet for at aflevere de medbragte sange, de havde også en kage med. Der er aldrig gæster i mit køkken, og hvis man alligevel prøver på at komme ud i køkkenet, bliver man, på en venlig men bestemt måde, bedt om at vende om, og vi følger efter for at hjælpe. Jeg ved at et par af gæsterne ikke var tilfredse med dette, men det er ikke til diskussion.”

Ad. 4

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Gaverne var hele tiden synlige fra, hvor personalet var. Blokeringen blev senere fjernet af gæsterne selv. Jeg råber aldrig af mine gæster, jeg er venlig og siger ofte ting med et smil.”

Ad. 5

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Der var varmt i lokalet hvor der blev spist og vinduerne stod åbne, efter gæsternes eget valg under hele forretten. Da værtsparret havde ønsket en varm buffet, lukkede jeg vinduerne (det blæste på det tidspunkt kraftigt) og sagde, at det kun var, mens buffeten blev serveret, at det var nødvendigt. Vi åbnede dog både vindue og dør lige nedenfor trappen op til salen. Jeg stod selv ved buffeten og klager kom og talte med mig om vinduerne, jeg bad om, at de kunne være lukkede til buffeten var færdig og han kommenterede ikke yderligere på det tidspunkt.”

Ad. 6

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Næsten alle gæster fik to slags kød, og da jeg selv stod og skar kødet for, ved jeg med sikkerhed, at de fleste fik begge dele. Der var to slags saucer og jeg meddelte venligt, hvilken der var lavet af kyllingefond og hvilken, der var lavet af kalvefond, men jeg blandede mig ikke i hvad gæsterne tog på deres tallerkener.”

Ad. 7

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Der var rigtig mange sange og indslag, 10 tror jeg, fem før hovedret og fem efter. Brudeparret havde valgt en toastmaster, som jeg havde en snak med, inden alle gik til bords, om, hvornår og i hvilken rækkefølge sangene skulle komme. Vi (toastmaster og jeg) havde en løbende dialog om hvornår, hvad skulle ske. Det vil sige at de sad til bords meget længe. Desserten stod klar i køkkenet til at servere, da vi havde god tid! Vi ventede bare på, at alle sange/indslag skulle blive færdige. Hvis toastmaster havde sagt, at sidste indslag skulle springes over og desserten serveres, havde vi også gjort det. Vi følte ikke, at vi var pressede i tid og nåede både at flytte buffetbordene og gøre plads på dansegulvet, finde saks m.m. frem.”

Ad. 8

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Mine serveringspiger er dygtige til at fylde glas, de ved godt at det er en del af vores indtjening. Hvis der er nogle der har siddet med tomme glas beklager jeg dette og ønsker, at man måske havde nævnt det på dagen, så vi kunne gøre noget ved det.”

Ad. 9

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Der var dækket op til kaffe, alle kunne tage kaffe og the, småkager og chokolade, som de ønskede. Det var placeret i baren, så det var let tilgængeligt for alle. Jeg havde lavet en bakke klar med både Bailey og cognac på, som hurtigt forsvandt ned på et bord, så jeg lavede en bakke til, så andre gæster også kunne få. Der blev faktureret 32 stk. Bailey eller cognac til et selskab på 44 personer. Hvornår er efter kaffen? Kaffen stod tilgængeligt resten af aftenen og personalet/jeg har ikke sagt nej, hvis en gæst ønskede en cognac eller Bailey, vi havde ingen mulighed for at se om den specifikke gæst allerede havde fået en.

Hvordan kaffen og cognac'en blev serveret, må være en misforståelse mellem brudeparret og mig, da vi aftalte detaljer”.

Ad. 10 og 11

Herom anførte indklagede, at (citater):

”Denne klage burde egentlig komme fra de overnattende gæster selv.

Der var 2 par, der ringede og bookedede værelser. Et par i to nætter og ét par en enkelt nat. Det sidste par dog med ønsket om at komme ind tidligere end kl. 16 på værelset, da de ankom på bryllupsdagen. Vi aftalte pr. telefon, at de kunne få værelset kl. 14. De ankom kl. 13.30, og fik den besked, at værelset snart ville være klart, og at de var velkomne til at vente. Da rengøringen meldte ind, at det var klart, kunne vi ikke finde parret. De kom dog tilbage og fik værelset ca. kl. 14. Vi troede, at alt var i den skønneste orden.

Begge par fik ved ankomst tilbud om morgenmad. Det par, som var der i to dage, vidste ikke ved ankomst, om de ville have morgenmad. De fik beskeden, at det var ikke nødvendigt, bare jeg fik besked senere. Jeg hørte ikke fra dem igen. Det andet par ønskede ikke morgenmad.

Samme weekend havde jeg 11 andre værelser udlejet, hvor alle spiste morgenmad, så der var morgenmad begge morgener fra kl. 8-9.30. Alle der kommer til [indklagedes virksomhed] kan købe morgenmad, selvom vi ikke får det at vide ved ankomst.

De to overnattende par fik mine værelser nr. 24 og 25. Det er de eneste værelser jeg har med boksmadrasser (dobbeltseng). Jeg garanterer, at der var gjort rent på begge værelser og ville ønske at parrene havde kommet til mig med det samme. Jeg havde mulighed for at flytte dem til et andet værelse og på den måde afhjælpe problemet. Jeg har vedlagt to billeder af værelse 25.

Vi har en kiosk, som normalt har åbent hele tiden. Den lørdag, den 8. september 2012, havde jeg besluttet at lukke den, da vi skulle koncentrere os om brylluppet om aftenen. Det vil sige, at vi ikke solgte hverken kaffe, is eller sodavand den dag. Hvis nogle af gæsterne har spurgt om kaffe eller lignende, har de fået at vide at vi havde lukket på grund af bryllup. Usmidigt overfor bryllupsgæsterne? Ja, måske, men mine ansatte ved ikke, hvem der er bryllupsgæster, og hvem der bare kommer forbi. Under alle omstændigheder, bliver det meddelt på en venlig måde og alle respekterer det med et smil, da vi siger vi skal holde bryllup.

Jeg har en lille mistanke om at de to par som overnattede og måske også flere, troede det var et hotel de skulle være på. Jeg kunne se i deres ansigter at de var overraskede, når jeg sagde at det var et vandrerhjem. Jeg ved selvfølgelig ikke hvad der har stået på indbydelsen, men på den flotte velkomstsang med menu som klager havde lavet til bordene stod der Hotel [navnet på indklagedes virksomhed].”

Generelt

Indklagede anførte til Ankenævnet følgende (citater):

"I den klageformular som [klagers navn] har udfyldt, står, at de har betalt kr. 29.702. Dette er totalbeløbet på fakturaen inklusive moms. Som det fremgår af [klagers navn] mail fra den 12. september 2012 har [klagers navn] indbetalt kr. 26.732 og tilbageholdt kr. 2.970.

Det skal bemærkes, at klagen fra gæsterne, som boede på [navnet på indklagedes virksomhed] ikke har noget med fakturaen til [klagers navn] at gøre. Værelset er betalt direkte af de overnattende gæster.

[Klagers navn] skriver, at hovedårsagen til at de har tilbageholdt 10% (kr. 2.970) er at der er serveret for mange cognac og Baileys i forhold til, hvor mange gæster der var. På fakturaen udgør det beløb kr. 800 inklusive moms. Jeg har beskrevet situationen i punkt 7 af min mail af 26. oktober 2012 til Danhostel. Det er første gang i al korrespondancen, at jeg har hørt, at det er hovedårsagen og undrer mig over, hvorfor [klagers navn] ikke har spurgt om en dekort på de kr. 800 direkte.

Der hentydes flere gange til, at vi var for få til at servere eller for lidt personale. Dette må jeg tilbagevise, da vi havde meget tid mellem retterne på grund af de mange indslag. 10 indslag af varierende længde tager lang tid og efter aftale med toastmasteren delte vi dem op, så der var lige mange før som efter hovedretten. Mellem indslagene fik vi dækket af, fyldt glas og fået alle på plads igen til et nyt indslag. Der var ingen bagtanker med at sælge mere vin eller øl, vi prøvede at få alle indslag til at være lige vigtige.

Mit ønske er, at Ankenævnet tager hensyn til, at jeg i mine 11 år som vært og ejer af [navnet på indklagede] aldrig har fået en klage gennem mine Brancheorganisationer Danhostel og Horesta, og at flere af mine gæster vender tilbage specielt på grund af mit værtskab og mit engagement i stedet, som i øvrigt også er min private bolig.

Indklagede fremsatte krav om, at klager skulle indbetale den sidste ubetalte del af fakturabeløbet på kr. 2.970,-

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Nævnet bemærkede, at klager havde fremført en række klagepunkter, som overvejende vedrørte klagers subjektive oplevelse af en række forhold omkring festens afvikling, herunder at indklagede havde en hård tone overfor gæsterne, og at nogle gæster blev nægtet servering mv. Indklagede bestred, at festens afvikling var foregået, som beskrevet i de anførte klagepunkter.

Som sagen var forelagt for Nævnet, var det Nævnets opfattelse, at klagers utilfredshed i høj grad måtte tilskrives, at parterne ikke forud for festen havde foretaget en forventningsafstemning og i den forbindelse havde drøftet og aftalt detaljerne omkring festens afvikling. Nævnet fandt således, at forventningerne til lokalernes indretning og afviklingen af serveringen burde afstemmes i forhold til, at brylluppet blev afholdt på et vandrehjem, og at kuvertpris var relativt lav. Henset hertil og da klagepunkterne vedrørte subjektive forhold, hvor parterne havde afgivet modstridende oplysninger om forløbet, var det Nævnets opfattelse, at det ikke kunne lægges til grund, at klagers fest var blevet afviklet på en måde, som ikke i det væsentligste svarede til

parternes aftale og til, hvad klager med rette havde kunnet forvente. Der var herefter ikke grundlag for at give klager medhold i klagen.

For så vidt angik den del af klagen, som vedrørte indlogering af enkelte af klagers gæster hos indklagede, havde Nævnet ikke behandlet denne del af klagen. Nævnet anså ikke klager for at være klageberettiget, idet de pågældende overnatninger var leveret til de gæster, som havde betalt for dem, jf. Nævnets vedtægter § 2.

Afgørelse fra april 2013