

Ankenævnets Journal nr.: 2016-1170 - Klage over afvikling af rubinbryllup

Klager bestilte i juni 2016 afvikling af sit rubinbryllup hos indklagede den 11. september 2016. I forbindelse med bookingen blev der udarbejdet en ordrebekræftelse, hvoraf bl.a. fremgik, at der var tale om et frokostarrangement med ca. 40-50 deltagere.

Arrangementet kostede i alt kr. 39.266,-, hvoraf 19.250 + kr. 2.000,- i depositum var betalt forud. Resten af beløbet blev betalt efterfølgende.

I forbindelse med planlægningen af arrangementet oplevede klager, at indklagede var svært at få fat på, og at det var svært at få Indklagede til at forholde sig til den bordplan, som klager havde fremsendt et udkast til.

Under arrangementet var der ifølge klager generelt ikke styr på noget, og arrangementet led af en række mangler, jf. klagers bemærkninger nedenfor.

Efter afviklingen klagede klager til indklagede over afviklingen med krav om et afslag, hvilket indklagede ikke kunne/ville imødekomme.

Klagers bemærkninger:

Planlægningen og afviklingen af klagers rubinbryllup den 11. september led ifølge klager af en række mangler, det drejede sig i punktform om følgende:

- Det var oplyst, at børn under 12 år var til halv pris. De blev imidlertid afregnet til fuld pris.
- På trods af, at klager var oplyst om, at der skulle indbetales for det tilmeldte antal kuverter 4 dage før, bad indklagede om betaling for det tilmeldte antal kuverter 8 dage før.
- Klager fremsendte i god tid inden festen et udkast/ønske til bordopstilling, som indklagede imidlertid trods flere opfordringer fra klager ikke forholdt sig til, og klager gik derfor i usikkerhed om, hvorvidt den ønskede bordplan kunne realiseres. På dagen for festen, hvor klager ville lægge bordkort ud, var klager tvunget til at ændre på bordplanen således, at bordplanen ikke blev som klager havde ønsket.
- Da klager ankom kl. 11.30 var bordene endnu ikke færdigdækkede, der blev fortsat støvsuget, og der var ifølge klager i det hele taget en stemning af, "ikke at være færdig til tiden"
- Det var ifølge klager aftalt, at vin og vand skulle stå på bordene, og at personalet ville være til stede og servicere gæsterne med øvrige drikkevarer. Der var imidlertid ikke personale til stede og klager måtte selv bede om at få serveret andre drikkevarer end vand og vin.
- Der var efter klagers opfattelse generelt ikke styr på afviklingen af selskabet, og betjeningen i form af to unge piger til 80 personer var helt utilstrækkelig.
- Det var aftalt, at gæsterne skulle gå til bords kl. 12.30, men dette blev udskudt af flere omgange, og klokken blev 13.30, inden gæsterne kunne gå til bords. Klager fik ikke besked fra personalet om, at maden var forsinket, dette erfarede klager alene, fordi klager flere gange spurgte, om hvornår maden ville blive serveret. Den forsinkede servering af maden

betød også at resten af dagens program, herunder den bestilte levende musik blev forsinket.

- "Festbuffeten" var en skuffelse, både for så vidt opsætningen af buffeten og kvaliteten af maden. Fadene var sat tilfældig på buffeten uden hygge og stil. Osten stod f.eks. tilfældigt placeret ved siden af fisken.
- Ifølge klager "sejlede" det under hele arrangementet både under frokosten og i forbindelse med, at der efterfølgende skulle serveres kaffe. Der blev ikke sat kaffekopper ud på terrassen som lovet, og der var ikke taget stole frem til gæsterne.
- Aftenen før havde der hos indklagede været afviklet et stort bryllup, og klager havde bevidst lagt sin fest dagen efter afviklingen af dette bryllup for ikke at risikere at blive nedprioriteret i forhold til brylluppet. Klager er af den opfattelse, at indklagede kan have valgt at prioritere betjeningen af brylluppet dagen før og anvende mere uerfarent personale dagen efter til afviklingen af klagers arrangement, og at dette kan være med til at forklare, at klager havde en oplevelse af, at der generelt ikke var styr på noget.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Ankenævnets henvendelser, og Ankenævnet lagde derfor klagers fremstilling af forløbet til grund som ubestridt.

Efter klagers oplysninger om den generelt mangelfulde afvikling af arrangementet som følge af underbemanding og om den betydelige forsinkelse med maden, fandt Nævnet, at klager var berettiget til et afslag på 10 pct. af den erlagte betaling, svarende til kr. 3.927,-.

Afgørelse af 28. februar 2017