

Ankenævnets j.nr. 11-07 - Klage over bryllup – afslag på pris

Klager afholdt den 28. maj 2011 bryllup. Brylluppet blev bestilt i april 2011. Den 19. maj sendte indklagede et overslag på festens pris til klager. Overslaget – der var dateret den 9. april 2011 - var baseret på deltagelse af 51 personer, og den samlede pris blev opgjort til kr. 44.330,73,-.

Indklagede skrev ved fremsendelse af dette overslag følgende:

”Hermed et overslag vedhæftet. Bemærk, at udregningssystemet er forandret, og at prisen for maden er gældende ud fra beskrivelsen. Udregningen omkring drikke, det er totalprisen, hvis I vælger en fest med alt drikke incl. (ikke ekstra spiritus efter maden, frit øl/vand/vin). Vælger I at det skal være på regning, så bliver det på regning ud fra, hvad de faktisk drikker. (Giv besked omkring, hvad I vælger)”.

Efter brylluppets afholdelse den 28. maj 2011, blev klager præsenteret for en regning på kr. 32.506,85,- samt i tillæg hertil for servering kr. 3.800,-, i alt således kr. ca. 36.300,-.

Klager var ikke tilfreds med denne pris, hvorefter indklagede tilbød at gå ned i pris til en pris på kr. 30.000,- samt de 3.800 kr. for servering, i alt kr. 33.800,-. Klager modtog faktura herpå.

Klager var ikke tilfreds med størrelsen af dette nedslag, men ønskede et ”kraftigt” nedslag.

Klager begrundede - i mail af 31. maj 2011 - kravet om et større nedslag med følgende forhold:

1. ”Velkomstdrinken skulle have været serveret kl. 16, men kom først kl. 17.15, efter at det var blevet påtalt.
2. Selskabet skulle spise kl. 17, men forretten kom først kl. 17.45.
3. Herefter gik der yderligere 1½ time, før hovedretten blev serveret.
4. Tyndsteg, som skulle have været let rød, var meget rød.
5. Svinemørbraden var ikke nogen mørbrad. Den lignende en svinekam, der var skåret som en mørbrad.
6. Hvidvinen var varm og rødvinen var kold.
7. Der var lovet musik under hele festen, men der var ingen musik.
8. Det var blevet oplyst, at en flaske spiritus kostede kr. 350,-, men de to flasker spiritus, som blev købt kostede kr. 450,- stk.
9. Det var aftalt, at forret og dessert skulle serveres, men klager måtte diskutere med tjenerne om servering af desserten.
10. Rødvinen blev hældt i skødet på flere gæster og på flere tallerkner, uden at der blev undskyldt herfor, eller sagt, at man ville ordne det.
11. Serveringspersonalet var sure, stressede og snerrede af selskabet.
12. Det var blevet oplyst, at der var sat drikkevarer frem for kr. 5.000,- fra kl. 15, men det var kun en blandet kasse øl og vand, der blev sat frem.
13. Indklagede havde personligt lovet at være der under hele festen, men klager så først indklagede ved 19-tiden, hvorefter indklagede forsvandt igen.”

Klager fremsatte på denne baggrund krav, om et ikke yderligere specificeret afslag.

Klager betalte ikke den af indklagede fremsendte faktura på i alt kr. 33.800,-. Beløbet blev sendt til inkasso. Inkassosagen var sat i bero på afgørelsen af nærværende klagesag.

Klager fremsatte krav om et kraftigt nedslag.

Indklagede fastholdt, at klager skulle indbetale det krævede beløb på kr. 33.800,- for festen.

I en svarmail af 31. maj 2011 til klager anførte indklagede følgende i forhold til de af klager anførte klagepunkter.

”Ad. 1) Det var aftalt, at festen skulle starte kl. 17, hvilket fremgår af alle udskrifter. Velkomstdrinken blev i overensstemmelse hermed serveret kl. 17 i baren, men alle gæsterne opholdt sig i haven,

Ad. 2) Når der er inviteret til kl. 17, er det helt normalt, at forretten bliver serveret ½ til ¾ time senere.

Ad. 3) Hovedretten blev serveret på det tidspunkt, hvor den var klar.

Ad. 4) Klager havde efterlyst rødt kød. Indklagede forklarede kokken, at kødet var for rødt, og kokken svarede, at kunden altid har ret. På den baggrund er der givet et afslag på kr. 1.000,-

Ad. 5) Indklagede fastholder, at der VAR tale om svinemørbrad.

Ad. 6) Hvidvinen er altid kold, og rødvinen tempereret, som den skal være. Klager godkendte selv vinen ved prøvesmagning.

Ad. 7) Der var masser af musik, men gæsterne og toastmasteren blandede sig hele tiden i musikken, og derfor gik det i kage. Vedr. ”eftermusik” blev der brugt egen Ipod.

Ad. 8) Der var aldrig tale om køb, men om proppenge. Her blev der sagt, at proppengene var kr. 350,- på medbragte spiritusflasker. Indklagede fandt, at han gav en rimelig pris på de købte flaske spiritus til kr. 450,-.

Ad. 9) Se pkt. 2 ovenfor.

Ad. 10) Ikke kommenteret.

Ad. 11) Ikke kommenteret.

Ad. 12) Indklagede anførte, at der blev udleveret øl og vand for i alt kr. 575,-, og ikke for kr. 5.000. Indklagede vidste ikke, hvor klager havde dette beløb fra.

Ad. 13) Indklagede anførte, at det ikke var aftalt, at han skulle være der under hele festen. Indklagede var til stede efter behov, og når der blev spurgt efter indklagede. Ellers var indklagede i opvasken eller i gang med andre opgaver.”

Indklagede anførte afslutningsvis i svaret til klager, at en stor del af selskabet var meget beruset, hvilket tyder på en god fest. Serveringspersonalet var under festen bekymrede over, hvordan deltagerne klagede over kvaliteten af vinen, og at de gjorde det højlydt. Indklagede anførte, at pli tilsiger, at hvis man ikke kan lide en vare, spiser/drikker man mindre af den.

Indklagede har som svar på klagen til ankenævnet henvist til ovenstående besvarelse til klager.

Indklagede fandt ikke, at der skulle gives afslag.

Nævnet lagde til grund, at klager den 28. maj 2011 afholdt bryllup hos indklagede. Der blev af indklagede udstedt en faktura på kr. 32.506,85,-. Herudover skulle der særskilt betales for servering, kr. 3.800. Indklagede tilbød – efter klagers indsigelser - at nedsætte det fakturerede beløb til kr. 30.000,-, mens det krævede særskilte beløb for servering blev fastholdt.

Klager anførte i alt 13 klagepunkter.

For så vidt angår 10 af de anførte klager punkter havde indklagede afvist/imødegået det af klager anførte. Efter det fremkomne fandt Nævnet det herefter ikke tilstrækkeligt godtgjort, at indklagedes ydelser på disse punkter samlet set var af en sådan karakter, at klager skulle have medhold i sin klage.

Indklagede havde imidlertid ikke bestridt, at den serverede tyndsteg var for rød, at personalet virkede sure og stressede og snerrede af selskabet, og at der blev hældt rødvin på flere gæster og på flere tallerkener.

Nævnet lagde på denne baggrund til grund, at indklagede på disse punkter ikke modtog den ydelse, som hun kunne forvente.

Efter en konkret vurdering af sagens samlede oplysninger, gav nævnet således klager delvist medhold. Nævnet fandt, at klager er berettiget til et afslag på i alt 10 pct. af den samlede fakturerede pris på kr. 33.800,-.

Da klager fik delvis medhold i sin klage, skulle indklagede refundere klager gebyret for sagens behandling ved Ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

Afgørelse af 5. marts 2012