

Ankenævnets Journal nr.: 2015-1116 - Klage over bryllupsarrangement

Klager bestilte den 29. december 2014, et bryllupsarrangement for 65 personer hos indklagede med afholdelse den 3. juli 2015. Prisen for arrangementet var kr. 80.000,00,-, som klager betalte forud.

Forløbet op til brylluppet:

Parterne havde den 19.3.2015 møde, hvor man skulle gennemgå brylluppet samt smage en tastingmenu. Indklagede havde imidlertid ikke husket at tage højde for brudens allergier, hvorfor tastingen ikke kunne gennemføres. Indklagede havde heller ikke husket at bestille alkoholfrie vine, sådan som klager havde bedt om, og som fremgik af ordrebekræftelsen.

Indklagede oplyste den 23.3.2015, at indklagede havde fundet en giftefoged, men klager hørte ikke noget fra giftefogeden før den 29. maj, da der kun var lidt over en måned til brylluppet.

Klager havde problemer med at komme i kontakt med indklagede med henblik på at gennemføre en ny tasting og planlægningen af brylluppet var først på plads den 1. juli, dvs. 2 dage før brylluppet.

Mangler vedr. afviklingen af brylluppet:

Forløbet op til bryllupsceremonien

Alle, som skulle deltage i brylluppet, var til stede på indklagedes terrasse kl. 14.45, og vielsen skulle finde sted kl. 15. Alt var ifølge klager kaotisk og klager fik ingen information om, hvad der skete, hvorfor ceremonien ikke kunne påbegyndes. Bruden ventede i bilen alene og vidste ikke, hvorfor hun ikke må komme ud. Indklagede kom ikke med nogen informationer til hverken klager eller dennes gæster.

Bryllupsfotografen

Ifølge klager, indeholdt parternes aftale, at der var en bryllupsfotograf til rådighed hele dagen. Selve vielsen skulle starte kl. 15.00, men fotografen var forsinket, hvorfor klager var nødsaget til at vente yderligere. Fotografen ankom kl. 15:21, hvorefter klager kunne påbegynde ceremonien.

Fotografen valgte, at tage billeder bag en busk af selve vielsen. Dette var et resultat af hendes forsinkelse og hun var derved ikke orienteret om forløbet og stedet generelt. Hun havde derfor heller ikke haft tid til at tage billeder af selve ceremonipladsen og klagers nærmeste gæster pga. forsinkelsen.

Fotografen præsenterede ikke sig selv til hverken klager, eller dennes hustru.

Efter vielsen blev klager og hans hustru stresset ud fra ceremonipladsen så klager kunne komme på køretur, hvor der skulle tages bryllupsbilleder. Alt dette skyldtes, at hele tidsplanen allerede på dette tidspunkt var rykket, fordi fotografen kom for sent.

Hele turen startede længere nede ved havnen – et område der ligger en kort distance fra indklagede, hvor der var graffiti maling. Der startede et skænderi mellem chaufføren og fotografen. Dette vedrørte først bilens placering i forhold til billedet, som fotografen havde forestillet sig i hovedet.

Dernæst snærede fotografen af chaufføren, fordi hun tabte hendes memory-kort og ikke kunne finde det. Fotografen brugte herefter meget tid på at diskutere med chaufføren og lavede en dårlig stemning. Resten af turen var, ifølge klager, præget af dårlig stemning, da fotografen var i meget dårligt humør.

Da klager kom tilbage til indklagede, blev der ikke taget billeder af klagers entre eller da de satte sig til bords. Dette skyldtes, at fotografens kamera var gået ud, da hun havde glemt sin oplader. Fotografen måtte herefter låne et kamera af en af indklagedes ansatte.

Fotografen leverede herefter enormt dårlig service resten af aften, og skubbede bl.a. til klagers hustrus søster.

Efter brylluppet måtte klager flere gang rykke for billederne. Billederne blev lagt ud i en dropbox, og klager endte med at få 134 billeder fra dagen, hvoraf 3 af dem var defekte. Klager kontaktede fotografen, der oplyste klager, at resten af billederne var gået tabt (slettet på memorykortet).

Der blev ikke af fotografen (som oplyst af indklagede, jf. nedenfor) filmet video på dagen.

Videofografen

Parternes aftale indeholdt også aftale om videofotografering af vielse og fest. Klager kunne, på selve dagen, konstatere, at der ikke var nogen videofotograf.

Indklagede oplyste klager om, at fotografen også filmede video.

Dette var, ifølge klager, ikke i overensstemmelse med parternes aftale, og klager har stadig ikke modtaget noget video fra brylluppet.

Opdækning

Ifølge klager, var selve bordene ikke dekoreret efter klagers ønsker og parternes aftale. Her var det specielt blomsterdekorationen der var slået fejl. Klager havde tidligere sendt indklagede en mail om blomsterdekorationer og hertil havde klager beskrevet meget detaljeret hvilke slags blomster klager ville have på bordene, samt farver, størrelsen på disse.

Maden

Ifølge klager viste det bestilte kød sig at være alt for gennemstegt for samtlige gæster og nærmest uspiseligt. Klagers hustru henvendte sig straks til en af indklagedes medarbejdere, hvorefter han instruerede køkkenet, således ekstraserveringen kom ud mør og ifølge aftalen.

Derudover var æstetikken i forhold til de mellem parterne udførte prøvesmagninger ikke den samme, som hvad der blev serveret til brylluppet. Der blev ligeledes sparet på grønsager og kød.

Derudover manglede der glace til hovedretten, hvilket var et vigtigt element i klagers ønske om sovs.

Desserten var heller ikke er den, som klager havde smagt på eller set til nogen af prøvesmagningerne. Ligeledes blev der sparet på desserten.

Bryllupskagen

Klager blev lovet, at bryllupskagen kunne laves efter klagers specifikke ønsker, hvilket var vigtigt for klager.

Da bryllupskagen blev serveret, kunne klager konstatere, at der manglede det ønskede mønster på marcipanen, som lovet. Dette var en stor skuffelse for klager.

Indholdet af bryllupskagen var ikke hvid chokoladecreme med blåbirkes, jordbær fromage og vaniljebund, som klager havde ønsket og indklagede havde bekræftet. Der var i stedet lavet en bryllupskage med en mørk sandkagebund, med hindbær lignende fyld. Denne kage var slet ikke det klager havde smagt til prøvesmagningen.

Brudevalsen

Klager havde under forberedelsen af arrangementet, gjort indklagede opmærksom på, at klager ønskede at danse den fulde brudevals til klagers bryllupssang, og dette var vigtigt for klager. Klager fik imidlertid ikke får lov til at danse i mere 30 sekunder, før en af indklagedes medarbejdere fik gæsterne til at samle sig omkring parret, således klager og hans hustru blev nødsaget til at kysse hinanden og denne, for klager vigtige dans, derved var overstået før den nåede at begynde.

Derved blev klagers brudevals ødelagt.

Musikken til festen

Da klager ønskede et personligt bryllup, havde klager forinden brylluppet fået indhentet musikliste fra klagers gæster, hvorved der fremgik hvilke sange gæsterne ønskede, at der skulle spilles på dansegulvet. Denne liste blev tilsendt indklagede.

Efter den korte brudevals, startede musikken, men indklagede spillede ikke de ønskede numre, og DJ'en spillede alene numre efter hans eget ønske og smag.

Dette resulterede i, at flere gæster valgte at gå.

Drikkevarerne

Det var, ifølge klager, en klar og tydelig aftale mellem parterne, at brylluppet og festen skulle være alkoholfri.

På trods af denne aftale, blev der serveret alkohol til flere gæster, uden gæsterne havde bedt om det, herunder klagers hustrus søster, der på det pågældende tidspunkt var på medicin, og derfor ikke måtte indtage alkohol.

Dette medførte, at klagers hustru ikke turde drikke noget fra baren, da klagers hustru var gravid, og derfor var bange for at indtage alkohol.

Andre gæster til brylluppet

Ifølge parternes aftale, ville klagers selskab, havde indklagedes sted for dem selv. Det var vigtig for klager, at stedet ville være lukket for andre gæster, så der ikke kom uvedkommende ind.

Under festen så klager imidlertid, to kvinder med et glas vin i hånden. Disse to kvinder var ikke klagers gæster, og var tydeligvis meget berusede. Både klager, og klagers gæster, blev meget stødt over deres beruselse og endnu mere over deres tilstedeværelse.

"Falsk" rabat på giftefoged"

Det af indklagede fremsendte tilbud, indeholdt en rabat på kr. 2.500,00 for giftefoged. Klager blev efterfølgende bekendt med, at det ikke kostede noget, at få en giftefoged til at møde op til klagers bryllup.

Klager forsøgte at finde en mindelig løsning med indklagede, men dette var ikke muligt, hvorfor klager fremsendte klage til Ankenævnet.

Klager ønsker pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede har ikke afgivet svar i sagen, trods gentagne rykkere.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Nævnets henvendelser, og klagers sagsfremstilling må derfor som helhed lægges til grund. Ankenævnet lagde på baggrund af klagers forklaring samt det fremsendte billedmateriale mv. til grund, at brylluppet på en række punkter – herunder maden - ikke levede op til det, som klager var blevet stillet i udsigt.

På denne baggrund fandt Ankenævnet, at der efter en konkret vurdering er grundlag for at klager kompenseres med et afslag på 25 pct. af den betalte pris svarende til kr. 20.000,-.