

**Ankenævnets journal nr.: 2013-1073 - Klage over regning for bryllupsfest.**

Klager bestilte i marts/april 2013 en bryllupsfest hos indklagede til afholdelse den 29. juni 2013.

Det blev mellem parterne aftalt, at festen skulle baseres på indklagedes faste festtilbud, som indeholdt velkomstdrink, 3 retters menu, sodavand, vin og øl ad libitum, kaffe med småkager og cognac/likør, fri bar med øl, sodavand og vin samt natmad. Tilbuddet omfattede et 7 timers arrangement.

Der blev forud for arrangementet, på baggrund af et møde mellem parterne den 8. april 2013, udarbejdet en selskabsaftale - udfyldt i hånden - hvoraf det blandt andet fremgik, at festen skulle begynde kl. 18.00, hvor der også skulle serveres velkomstdrink. Yderligere fremgik det, at nogle gæster ville ankomme fra kl. 16.00 til kaffe/te og øl/sodavand. Det fremgik yderligere, at der skulle være øl, vand og vin ad libitum. Under "evt." var det anført, at gæster evt. selv skulle købe spiritus. Af aftalen fremgik, at kuvertprisen for festen var kr. 598,- for voksne og kr. 298,- for børn.. Derudover er flg. anført: "+ ekstratimer, eftermiddag drikkevarer + evt. ekstratimer nat + drikkevarer ekstratimer nat"

Der var anført et deltagerantal på 43 + 1 (formentlig 43 voksne og 1 barn). Der blev indbetalt kr. 1.000,- i depositum.

Efter festens afholdelse modtog klager fra indklagede en regning på i alt kr. 29.943,- (fratrullet det indbetalte depositum på kr. 1.000,-) for det afholdte bryllup..

Den 8. juli 2013 skrev klager til indklagede og beklagede sig over en række mangler vedr. festens afholdelse samt over regningens størrelse. Det drejede sig om følgende forhold.

1. Ifølge klager var det aftalt, at de gæster, som kom tidligt, skulle have serveret kaffe med tilhørende chokolade og slik, som klager selv havde leveret hos indklagede dagen før brylluppet. Ifølge klager fik gæsterne, der ankom tidligt, imidlertid blot en "tør" kop kaffe i et lokale, hvor der hverken var hygget om gæsterne eller i lokalet. Den af klager leverede chokolade blev heller ikke serveret for gæsterne. Da gæsterne spurgte tjeneren, om ikke der var noget til kaffen, forklarede tjeneren, at hun ikke kunne finde noget. Gæsterne bad derfor selv om at få nogle småkager til kaffen.
2. Dårlig kommunikation med toastmasteren. Da den person, som skulle agere toastmaster ankom, gik hun ud i køkkenet og oplyste, at hun skulle være toastmaster og at hun skulle kontaktes med henblik på at koordinere serveringen med de forskellige taler og sange mv. På trods heraf blev klager (bruden) 6 gange afbrudt under bryllupsfotograferingen. Den ene gang skyldtes afbrydelsen, at den unge tjener informerede bruden om, at hendes kjole var beskidt bag på. Tjeneren var også i tvivl om, hvornår velkomstdrinken skulle serveres, selvom det på forhånd var aftalt, at dette skulle være kl. 18.00. I forvirringen blev serveringen af velkomstdrink imidlertid udskudt til kl. 18.20.
3. Mangelfuld og upersonlig betjening fra tjenernes side, dårlig påklædning, ingen smil på læben, uartig opførsel/talemåde og manglende erfaring). Bl.a. skulle en tjener, ifølge klager, have sagt til en anden tjener: "hvis de så bare kunne have valgt en toastmaster, som kunne bruges til noget". Klager havde anført, at dette harmonerede meget dårligt med, at tjenerne slet ikke benyttede toastmasteren.

4. Efter middagen blev der serveret kaffe i den store krostue. Her var der koldt og ikke gjort noget fra personalets side for at gøre krostuen hyggelig.
5. Manglende servering af spiritus til kaffen. Nogle af gæsterne fik ifølge klager "en lille en" til kaffen, men ikke alle fik tilbuddet. Dette gjaldt bl.a. brudeparret.
6. Betaling for 2 ikke aftalte ekstratimer. Ifølge klager forløb festen fra kl. 17.20 til kl. 01.20, hvilket ifølge klager var 7 timer (klager mener formentlig, at starttidspunktet var kl. 18.20). For at kunne nå natmaden bestilte klager en ekstratime. Herefter skulle gæsterne forlade indklagede med taxa, ifølge klager ved 02.00-tiden. Da det imidlertid var vanskeligt at få tilstrækkeligt med taxaer til gæsterne, forlod de sidste gæster først indklagede ved 04.00-tiden, hvilket afstedkom, at klager blev faktureret for i alt 3 ekstratimer fra kl. 01.00 til kl. 04.00, hvoraf klager kun havde bestilt den ene ekstratime.

Klager var blevet debiteret for i alt kr.1.558,- for drikkevarer, som blev bestilt af klagers gæster i den af klager bestilte ekstratime. Det er klagers opfattelse, at disse drikkevarer burde have været omfattet af den frie bar. Det var således klagers opfattelse, at det beroede på indklagede, som den professionelle part, at natmaden ikke blev serveret indenfor de 7 timer, som var indeholdt i det faste tilbud, hvilket afstedkom, at der måtte bestilles en ekstra time. De drikkevarer der blev indtaget af de ventende gæster efter den af klager bestilte ekstratime betalte gæsterne selv.

Klager var yderligere af den opfattelse, at hun, af indklagede, burde have været informeret på forhånd om, at der ville/kunne løbe ekstratimer på. I så fald havde klager bestilt taxaerne til et tidligere tidspunkt. Klager spurgte således, ifølge klager, under den samtale, der var mellem parterne den 8. april 2013, om indklagedes personale "skyndede på folk til fester", hvilket indklagede forsikrede ikke var tilfældet. Det var imidlertid ikke den oplevelse, som klager havde.

7. Manglende servering af medbragte kager. Klagers forældre have lavet to kager til festen, som ifølge klager, efter aftale med indklagede, skulle serveres til kaffen. Disse kager blev imidlertid, ifølge klager, glemt, hvilket betød, at klager og hendes datter måtte hente kagerne et par dage efter hos indklagede. Dette efter, at klagers mor havde talt med en "lige glad" dame hos indklagede.
8. Selskabsaftalens indhold og udformning. Det var klagers opfattelse, at indklagede ikke havde udarbejdet en fyldestgørende selskabsaftale. Dels var selskabsaftalen ifølge klager ikke påført underskrift og den indeholdt heller ikke oplysninger om prisen for at kaste op (hvilket en af gæsterne gjorde) eller prisen for eventuelle ekstratimer. Klager havde i denne sammenhæng anført, at natmad og fri bar burde følges ad, og hvis indklagede ikke kunne holde sig indenfor de 7 timer som tilbuddet lød på, måtte det være indklagede der afholdt udgiften til ekstra tid, således at indklagede gæster kunne få den frie bar, som var en del af tilbuddet
9. Regningens udformning og beløbets størrelse. Sammenfattende var det klagers opfattelse, at fakturaen for festen indeholdt en række elementer som klager ikke burde betale, (jf. nedenfor under "klagers krav"). Yderligere var det klagers opfattelse, at fakturaen led under en række faktiske mangler herunder, at momsbeløbet ikke fremgik særskilt og at klagers navn og adresse ikke fremgik. Yderligere påtalte klager, at fakturaen var skrevet på "et beskidt stykke papir".

Sammen med klagen til Ankenævnet havde klager vedlagt forklaringer fra to af klagers gæster, en af brudepigerne samt den person, som var toastmaster den pågældende aften. Disse forklaringer støttede klagers forklaring af forløbet.

Da klager ikke kunne godkende det beløb, som den fremsendte faktura lød på, havde klager valgt ikke at indbetale nogen del af beløbet, heller ikke den del af beløbet, som klager kunne anerkende (jf. nedenfor under "Klagers krav").

Indklagede overlod, efter at have meddelt klager, at indklagede ikke kunne anerkende klagers indsigelser, sagen til sin advokat, som den 11. juli 2013 skrev til klager og anmodede klager om at indbetale beløbet, da sagen ellers ville blive taget til inkasso. Efter i en e-mail af den 24. juli 2014 endnu en gang at have afvist klagers indvendinger og opfordret klager til at indbetale den del af beløbet, som klager kunne anerkende, udtog indklagedes advokat den 19. september 2014 – efter yderligere rykkere - stævning i sagen. Da klager ikke havde indgivet svarskrift i sagen, blev der i november afsagt dom i sagen efter sagsøgers påstand.

Klager havde kort her forinden indgivet en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme. Desværre nåede Ankenævnets sekretariat ikke at få rettet henvendelse til Retten i Næstved, inden der blev afsagt dom i sagen. Med sekretariatets bistand indgav klager anmodning om, at sagen blevet genoptaget med henblik på Ankenævnets behandling af sagen, hvilket retten imødekom.

Klager kunne alene ud af den samlede regning anerkende et beløb på kr. 25.645,- ud af et faktureret beløb på kr. 29.943,- (kr. 32.060,68 inkl. renter og rykkergebyr).

Klager ønskede således et afslag i regningen på kr. 4.298,-. Dette beløb fremkom ved, at klager, efter klagers opfattelse, ikke burde have været debiteret for følgende:

1 x selskabsmenu á kr.	595,-
2 ekstratimer á kr.	750,-
1 x rens for opkast á kr.	500,-
Drikkevarer i bestilt	
Ekstratime kr.	1.558,-
5 x kaffe (i alt)	145,-
I alt kr.	4.298,-

Indklagede kunne ikke anerkende klagers indsigelser og klagers krav om afslag i prisen.

Den 8. juli 2013 svarede indklagede kort klager, at indklagede ikke kunne anerkende de af klager fremsatte klagepunkter. Sammen med denne mail, fremsendte indklagede en skriftlig redegørelse fra en af tjenerne, som var på arbejde den pågældende aften. Dennes forklaring støtter indklagedes synspunkter. Bl.a. fremgik det heraf, at natmaden flere gange blev udskudt på klagers foranledning. Indklagede bad i samme mail klager om at indbetale det af indklagede krævede beløb.

Herefter overgav indklagede sagen til sin advokat. Denne skrev den 11. juli 2013 til klager og afviste på sin klients vegne de af klager anførte indsigelser.

Advokaten anførte, at indklagede og dennes personale havde leveret den ydelse, som de var forpligtede til. Det beklages i brevet, at klager havde haft en dårlig oplevelse, men at indklagede og dennes personale havde gjort sit yderste for at festen skulle blive god. I brevet nævnes det, at den pågældende tjener som påtalte, at brudens kjole var beskidt bag på, alene gjorde dette af hensyn til bruden. Endelig anføres det, at de debiterede drikkevarer udover kuvertprisen samt de påførte ekstratimer fastholdes.

Efter at klager i mail af den 12. juli 2013 havde svaret advokaten og fastholdt sine indsigelser anførte advokaten i en mail af den 24. juli 2013 til klager bl.a., at:

- Mht. de forstyrrende henvendelser fra tjeneren til bruden, var det klagers egen toastmaster, som henviste tjeneren til at rette henvendelse til brudeparret.
- Fsva. de ekstra drikkevarer anførtes det, at de ekstra drikkevarer vedrørende timerne udover selve det aftalte arrangement, som var et 7-timers arrangement.
- Fsva. indsigelserne om moms anførtes det, at alle priser indeholdt moms, sådan som de skulle, når det drejer sig om forbrugere. Det tilføjes også, at det var underordnet om en regning blev skrevet i hånden eller blev printet ud.
- Der var alene opkrævet kaffe for det antal gæster, der drak kaffe den pågældende eftermiddag. 4+6 gæster ankom tidligt (kl. 15.15 – 15.45), og fik kaffe der. Senere – kl. 16.30 – 17.30 - ankom yderligere 10 gæster, som fik kaffe på dette tidspunkt.
- Det anførtes, at det var urimeligt, at klager tilbageholdt hele beløbet, og klager opfordredes til at indbetale den del af beløbet som klager anerkendte.

I forbindelse med Ankenævnets behandling af sagen havde indklagedes advokat ved brev af 23. april 2014 meddelt Ankenævnet, at hun ikke havde yderligere bemærkninger til sagen udover de i stævningen anførte.

Indklagede fremsatte krav om, at klager betalte det af indklagede krævede beløb på kr. 29.943,- for det afholdte bryllup.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet afviste at behandle sagen.

Nævnet havde særlig lagt vægt på, at det skriftlige aftalegrundlag var uklart, samt at der mellem parterne ikke var enighed om, hvad der blev aftalt, ligesom parterne var uenige om festens forløb. Parternes påstande om det aftalte og festens forløb var således modstridende, og sagen havde karakter af at være ”påstand mod påstand”.

Nævnet fandt, at der var en sådan usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, at sagen skønnedes uegnet til behandling i Nævnet, jf. vedtægternes § 12. Afklaringen af, hvad der blev aftalt, samt afklaringen af festens forløb ville kræve en bevisførelse, som ikke kunne finde sted for Nævnet.

Klager havde mulighed for at indbringe sagen for domstolene.