

Ankenævnets journal nr.: 2017-0642 – Indklagedes aflysning af arrangement

Sagsfremstilling:

Klager havde forudbestilt og betalt et arrangement(middag) hos indklagede for 5 personer. Arrangementet skulle holdes lørdag den 2. sept. 2017, kl. 20.30. Prisen for arrangementet var kr. 2.795,-. Klager var udenlandsdanser og bosiddende i USA, og var kun i DK i en kort periode.

Indklagedes restaurant var en af flere sammenhørende temarestauranter.

Den 30. aug. 2017 sendte indklagede en e-mail til klager, hvoraf det fremgik, at der beklageligvis var sket en teknisk fejl, og at klagers booking måtte aflyses. Indklagede foreslog i stedet, at klager flyttede sit arrangement til kl. 17.30 eller afholdt det kl. 20.30, men på en anden af indklagedes temarestauranter.

Den 31. aug. 2017 kontaktede indklagede klager telefonisk og efterfølgende pr. e-mail og beklagede, at indklagede var nødsaget til at aflyse klagers arrangement. Indklagede henviste i forbindelse med aflysningen til sine handelsbetingelser.

I forbindelse med aflysningen tilbød indklagede – igen - klager at komme kl. 17.30 i stedet eller at afholde arrangementet på en af indklagedes andre nærliggende temarestauranter.

I e-mailen til klager skrev indklagede at, da klager under telefonsamtalen havde takket nej til de tilbudte alternativer, annullerede indklagede reservationen og tilbagebetalte klager det tidligere indbetalte beløb.

Klager var ikke tilfreds hermed og svarede samme dag, at aflysningen var fuldstændig uacceptabel, og at klager kun var i Danmark et meget kort tidsrum, og derfor ikke havde mulighed for at flytte sit arrangement.

Klager anførte, at klager kunne flytte sit arrangement en time til eller fra, eller at klager kunne flytte arrangementet til en af indklagedes andre temarestauranter, dog ikke den, som indklagede tidligere havde foreslået.

Klager anførte også, at indklagedes handelsbetingelser ikke omfattede adgang til aflysning fra indklagede på grund af sjusk. Klager anførte, at aftalen blev bekræftet via mail, og at indklagede havde taget betaling for hele arrangementet på forhånd. Klager foreslog også, at indklagede fandt en anden gæst, som ville være indforstået med at få sit arrangement aflyst.

Dagen efter den 1. sept. 2017 skrev klager igen til indklagede og foreslog, at indklagede i stedet for aflysningen af klagers arrangement enten 1) reserverede hos en af de 3 andre specifikke temarestauranter hos indklagede, evt. én time før eller efter det oprindeligt aftalte tidspunkt kl. 20.30 eller at 2) indklagede forsøgte at aflyse en andens gæsts reservation, evt. mod at tilbyde disse gæster en gratis middag eller at 3) indklagede tilbød klager og klagers selskab gratis middag på den af indklagede foreslåede anden temarestaurant.

Klager pointerede, at han kun var i DK kort tid med sin amerikanske forlovede, og han havde inviteret gæster til det bestilte tidspunkt, og at klagers mulighed for fleksibilitet derfor ikke var særlig stor.

Den 1. sept. 2017 svarede indklagede, at indklagede beklageligvis fortsat ikke havde mulighed for at tilbyde klager et arrangement lørdag den 2. september 2017 med ankomst i tidsrummet kl. 19.30 – 21.30 i en af de 3 af klager ønskede temarestauranter.

Indklagede anførte videre, at indklagede med glæde ville foretage en reservation til klager i en anden af indklagedes temarestauranter, hvor der var plads. Yderligere anførte indklagede, at indklagede pr. konduite på husets regning ville tilbyde klager indklagedes vin-menu til hver af klagers gæster.

Indklagede bookede herefter et arrangement hos en anden københavnsk restaurant til den 2. sept. Kl. 20.30.

Den 8. sept. 2017 fremsendte klager en længere klage over forløbet til indklagede samt et krav om at indklagede afholdt klagers udgift til arrangementet på den restaurant, som klager havde valgt at afholde sit arrangement på. Kravet lød på kr. 5.837,36,-.

Indklagede svarede samme dag, at klagers betaling for det oprindeligt bestilte arrangement blev refunderet i forbindelse med aflysningen, og at indklagede på den baggrund ikke havde flere bemærkninger til sagen, og betragtede den som afsluttet.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager krævede at indklagede refunderede omkostningerne ved afholdelse af klagers arrangement på den restaurant, som klagede bookede i stedet for det aflyste arrangement hos indklagede.

Klager anførte, at dette muligvis ville fremstå som en omkostningsfri middag, men henstillede til, at Ankenævnet tog i betragtning at klager ikke fik den oplevelse, som klager havde set frem til samt til, at det tog betragtelig tid at finde et andet sted til klagers arrangement. Derudover blev klagers gæsters forventning om at besøge den temaby, hvor indklagedes restaurant var beliggende ikke imødekommet. Klagede fandt i det hele taget, at indklagede udviste elendig service i forbindelse med aflysningen.

Indklagede havde, efter klagers opfattelse, mange muligheder for at undgå tilspidsning af situationen, og klager henviste i den forbindelse til de alternativer, som klager foreslog indklagede, jf. sagsfremstillingen ovenfor.

Derudover kunne indklagede også have tilbudt at finde et godt spisested andetsteds, og kunne have tilbudt at dække alle omkostninger, som en undskyldning for indklagedes aflysning.

Det var klagers opfattelse, at serviceniveauet - udvist af indklagedes medarbejdere - var langt under lavmålet for kompetent håndtering af en ubehagelig situation.

Klagers krav:

Indklagede skulle godtgøre klager kr. 5.867,36,-.

Indklagedes bemærkninger:

Det var indklagedes opfattelse, at indklagede, i forbindelse med aflysningen af klagers arrangement, forsøgte at løse situationen efter bedste evne.

Klager havde bestilt et arrangement i en af klagers temarestauranter, lørdag den 2. september 2017 kl. 20.30. Indklagede var desværre ikke i stand til at opretholde denne reservation og kontaktede derfor klager første gang onsdag den 30. august per mail. Dette med henblik på at tilbyde samme arrangement tidligere samme aften kl. 17.30 eller alternativt et arrangement på originalt tidspunkt i en af indklagedes andre samme steds beliggende temarestauranter.

Da dette efter opkald og mailkorrespondance ikke var af interesse for klager, valgte indklagede at refundere det af klager indbetalte beløb.

Da klager efterfølgende udtrykte en eventuel interesse for et nyt arrangement i den af indklagede foreslåede anden temarestaurant, tilbød indklagede vin-menu til alle gæster per konduite, mens yderligere forplejning ville være for egen regning. Klager afviste dog dette og et arrangement var derfor ikke aktuelt.

Da det tidligere indbetalte beløb var refunderet og klager afviste alle mulige alternativer, var det indklagedes opfattelse, at sagen måtte anses for afsluttet.

Indklagedes krav:

Ingen erstatning til klager.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærkede, at indklagede i dennes handelsbetingelser forbeholder sig ret til at ændre i en allerede foretagen pladstildeling mod forudgående meddelelse herom. Det var Ankenævnets opfattelse, at indklagede efter aflysningen af klagers reservation tilbød klager en række ligeværdige alternativer i indklagedes øvrige temarestauranter og herved gjorde, hvad man kunne for at afhjælpe den aflyste reservation.

På denne baggrund kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 5. december 2017