

Ankenævnets j.nr. 2012-1137 – Uenighed om bestilling

Klager havde oplyst, at hun, og tre øvrige familiemedlemmer, den 2. oktober 2012, ved personligt fremmøde på indklagedes forretningssted, forespurgte indklagede om pris på kaffebord til en mindehøjtidelighed den 5. oktober 2012.

Klager oplyste, at de samme dag fik et tilbud på afholdelse af arrangement, i alt. kr. 128,00 pr. person inklusiv moms, men at der efter klagers opfattelse ikke blev indgået en endelig aftale om bestilling af arrangement.

Klager oplyste endvidere, at klager ikke har betalt for arrangementet.

Klager oplyste, at klager på dagen for forespørgslen endnu ikke kendte antallet af deltagende gæster. Ifølge klager talte klager og indklagede ikke om detaljerne vedr. arrangementet, eksempelvis hvad der skulle i lagkagerne, samt antallet af gæster. Det blev aftalt, at klager skulle ringe tilbage om onsdagen, dagen efter, med oplysning om det endelige antal gæster.

Klager havde yderligere oplyst, at klager den 8. oktober 2012 modtog en faktura for arrangementet på kr. 5.150,-.

Efter modtagelsen af fakturaen, den 9. oktober 2012, reagerede klager ved at sende indklagede en e-mail, hvori det blev oplyst, at der var sket en misforståelse mellem indklagede og klager, idet klager alene mente, at hun havde forespurgt til prisen på et arrangement til mellem 50-60 mennesker. Det var således klagers opfattelse, at der ikke var afgivet endelig bestilling på arrangementet, hvilket også blev bekræftet af, at klager, som aftalt, ikke ringede tilbage til indklagede den efterfølgende onsdag.

Der var efterfølgende en mailkorrespondance mellem parterne, hvor indklagede fastholdt, at der var indgået en bindende aftale, mens klager fastholdt, at der alene var tale om en forespørgsel.

Klager fremsatte krav om, at indklagede frafaldt sit krav om betaling af fakturaen, kr. 5.150,-.

Indklagede havde oplyst, at klager og tre øvrige familiemedlemmer den 2. oktober 2012 opsøgte indklagede med henblik på at bestille et begravelsesarrangement den 5. oktober 2012.

Indklagede oplyste klager om, at det var muligt at bestille et arrangement til den 8. oktober 2012, hvorefter klager og indklagede aftalte at bestille en menu, bestående af to snitter pr. person, øl og vand samt efterfølgende lagkage, kaffe og te.

Indklagede spurgte, hvor mange personer man forventede, og klager svarede, at man regnede med en 50-60 personer, men at det var usikkert. Indklagede oplyste klager om, at det antal personer, som man bestilte til, også er det antal personer, som man minimum kommer til at betale for. Såfremt der kom flere, plejede indklagede at sørge for, at der også er dækket op til disse, og de ekstra kuverter blev herefter påført regningen.

Det blev aftalt, at klager skulle ringe tilbage dagen efter, onsdag, hvor indklagede skulle bestille lagkagebunde, med oplysning om det endelige antal deltagere.

Indklagede bad også klager om at få kirken til at ringe tilbage med antallet af deltagere i begravelsen, således at indklagede kunne sørge for at alle deltagere følte sig velkomne.

Klager vendte ikke tilbage om onsdagen, hvilket ifølge indklagede ikke er unormalt i denne slags situationer. Indklagede har oplyst, at i de 11 mdr. indklagede har drevet hotellet, har man haft mere end 30 mindehøjtideligheder. Nogle ringer flere gange for at rette på antal deltagere mv., mens man aldrig hører yderligere fra andre.

Da klagers gæster ikke kom, ringede indklagede til det af klager oplyste nummer og lagde besked. Indklagede ringede også til kirken, som oplyste, at begravelsen trak ud. Indklagede fandt frem til yderligere et telefonnummer til klager og lagde også besked her, men hørte intet fra klager.

Først da indklagede den 8. oktober 2012 sendte en faktura til klager, reagerede klager.

Indklagede havde yderligere oplyst, at der efterfølgende ikke har været tale om en "forhandling", som klagers mail af 15. oktober 2012 til indklagede, indikerer. Det er indklagedes opfattelse, at der blev indgået en bindende aftale om arrangementet den 5. oktober 2012.

Indklagede har oplyst, at klager havde bestilt yderligere to steder (begge forsamlingshuse), hvor det ene sted blev aflyst.

Indklagede anførte afslutningsvis, at indklagede ikke fra sine 20 år i branchen havde kendskab til, at man på denne måde bestilte en mindehøjtidelighed for den samme person tre forskellige steder.

Indklagede fremsatte krav om, at klager betalte den fremsendte faktura på kr. 5.150,-.

Ankenævnet bemærkede, at det som hovedregel er den erhvervsdrivendes ansvar at sikre skriftlig dokumentation/bevis for, at der er indgået en aftale mellem parterne. I forbindelse med bestillinger af begravelsesarrangementer findes imidlertid en uskreven kutyme for, at denne form for bestillinger, på grund af de særlige omstændigheder, sker formløst og med kort varsel.

I den foreliggende sag kunne det ikke med den fornødne sikkerhed fastslås, om der var indgået en aftale. Parterne havde afgivet modstridende forklaringer og der forelå ikke noget på skrift, der understøttede forklaringerne. Parterne henvistes derfor til at indbringe sagen for en domstol, hvor den fornødne bevisførelse i form af vidneafhøring mv. kunne foretages.

Afgørelse fra februar 2013