

**Ankenævnets j.nr. 2012-1208 - Tvist om pris for afholdelse af selskab.**

I juni 2012 rettede klager personlig henvendelse til indklagede med henblik på afholdelse af selskabsarrangement for ca. 40 personer hos indklagede.

Klager var klar over, at klager ikke havde en forudgående aftale om drøftelse af selskabsbestilling og klager var derfor indstillet på at vende tilbage på et andet tidspunkt, hvis dette var mere belejligt for indklagede.

Indklagedes ansatte ville dog gerne tage imod selskabsbestilling, på trods af klagers manglende aftale herom.

Klager fremlagde, på baggrund af informationer fra indklagedes hjemmeside og selskabsbrochure, et forslag til hvad selskabet skulle indeholde. Der blev på denne baggrund mundtligt indgået aftale om:

Velkomstdrink:	Asti 38 kr.
Forret:	Varmrøget laks serveret med asparges på sprøde salater med lun flutes 68 kr.
Hovedret:	Helstegt kronhjortefilet serveret med rødvinspære, årstidens grøntsager, krydderkartofler og vildtflødesauce – dagspris.
Dessert:	Fragilite isroulade med 4 slags is og sorbet, serveret med frisk frugt, chokoladesauce og flødeskum 58 kr.

Klager og indklagedes ansatte aftalte samtidig, at restauranten ville fremkomme med vinforslag til forret og hovedret. Klager og indklagedes ansatte aftalte endvidere, at de hen ad vejen kunne få afklaret detaljer vedrørende borddekorationer, lys, servietter og blomster. Klager havde anført, at det på intet tidspunkt blev aftalt, at indklagede skulle skaffe blomsterdekorationer.

Indklagede oplyste i denne forbindelse klager om, at indklagede ville fremsende en ordrebekræftelse/skriftlig aftale, som klager skulle returnere underskrevet. Klager skulle ved underskrift af aftalen indbetale et reservationsgebyr på 1.500 kr. Disse oplysninger fremgik ligeledes af indklagedes hjemmeside, hvor det fremgik: *"Når der bestilles et selskab hos os skal der udfyldes en reservationsaftale og der indbetales et reservationsgebyr på 1500 kr."*

I overensstemmelse med det aftalte, kontaktede indklagede et par dage efter klager telefonisk med forslag til vin. Indklagede foreslog en rødvin og en hvidvin til 189 kr. pr. flaske. Klager ønskede at betale for vinen efter forbrug og ikke ad libitum. Klager fandt det bemærkelsesværdigt, at den anbefalede vin kostede det samme pr. flaske, som vin ad libitum. Klager anførte, at det havde været en dårligere forretning for indklagede, at klager valgte at betale drikkevarer efter forbrug og klager, af denne årsag, efterfølgende valgte at indhente den manglende profit ved at hæve kuvertprisen.

Efter en uge, hvor klager fortsat ikke havde modtaget en skriftlig aftale, som anført af indklagede, kontaktede klager indklagede. Indklagedes ansatte oplyste i denne forbindelse, at indklagede ikke længere udarbejdede skriftlige aftaler ved selskabsarrangementer, da disse efter indklagedes opfattelse var overflødige.

Aftalen vedrørende klagers arrangementet blev dog mundtligt bekræftet af indklagedes ansatte. Indklagedes ansatte oplyste derudover, at indklagede ikke fandt det nødvendigt, at der blev indbetalt et reservationsgebyr.

I juli s.å. henvendte klager sig til indklagede med henblik på at få afklaret prisen på hovedretten, der indtil videre alene havde været fastsat som "dagspris". Indklagedes ansatte oplyste ifølge klager i denne forbindelse en samlet kuvertpris på 298 kr.

Klager havde, på baggrund af indklagedes brochure, hvor den dyreste hovedret kostede 168 kr. en forventning om, at prisen for hovedretten ville være omkring 168 kr., hvilket stemte med en samlet kuvertpris på 298 kr. Indklagedes ansatte blev imidlertid i tvivl om prisen, og ville derfor ringe til klager og bekræfte prisen efterfølgende. Klager og klagers mand diskuterede på vej hjem fra indklagede, at de syntes, den samlede pris på 298 kr. virkede rimelig, og såfremt prisen alene var for hovedretten ville de vælge en anden hovedret.

Få dage efter kontaktede indklagede klager for at bekræfte kuvertprisen på 298 kr. Klager var herefter ikke længere i tvivl om den samlede kuvertpris.

Klager var indtil afholdelse af selskabet den 25. august 2012 i kontakt med indklagede, hvor kuvertprisen ikke blev drøftet yderligere. Klager blev på intet tidspunkt præsenteret for den prisudregning, som indklagede efterfølgende opstillede i indklagedes e-mail til klager af den 18. september 2012.

Samme dag, som arrangementet skulle afholdes, afmeldte klager en gæst, som desværre var blevet syg. Da alle gæsterne var ankommet bemærkede klager, at klager havde miscaluleret gæsterne og der således var to gæster mere end beregnet. Klager blev pinlig berørt og irriteret over dette, da bordplanen havde været på plads 14 dage forinden. Klager var bevidst om, at det var en fejl fra klagers side og anmodede indklagede om at dække op til to ekstra. Klager roste indklagede for, at dette, til trods for klagers fejl, uden problemer havde kunnet lade sig gøre.

Klager oplyste, at klagers gæster kom fra flere steder i landet og således ankom alle gæster ikke præcis kl. 17.00. Klager benyttede tiden, indtil alle gæster var på plads, til at pakke gaver op. Det var ikke klagers hensigt, at der skulle gå 1½ time før de kunne sætte sig til bords, men gaveudpakningen tog længere tid end forventet.

Klager gjorde i denne forbindelse opmærksom på, at indklagede aldrig over for klager bemærkede, at klager var en besværlig og ustruktureret kunde.

Efter afholdelse af selskabet den 25. august 2012 blev det aftalt mellem klager og indklagede, at indklagede ville eftersende regningen for arrangementet.

Efter 10 dage ringede indklagede til klager og gjorde opmærksom på, at indklagede endnu ikke havde modtaget klagers betaling. Klager oplyste indklagede om, at klager aldrig havde modtaget en regning, som lovet. Umiddelbart herefter fremsendte indklagede en kassebon tidsstemplet den 25. august 2012 kl. 17.15 til klager. Der fremgår ikke et sluttidspunkt på kassebonen, og det var således umuligt for klager at afgøre, hvornår kassebonen er lukket. Klager bemærker endvidere, at kassebonen ikke opfyldte de lovmæssige krav for en simpel faktura, idet kassebonen ikke indeholdt oplysninger om moms.

Klager kontaktede herefter indklagede for at få oplyst indklagedes kontonummer.

Klager gjorde i denne forbindelse opmærksom på, at prisen på hovedretten ikke stemte med den aftalte pris, idet prisen på hovedretten ifølge kassebonen var fastsat til 298 kr., og at det samlede opkrævede beløb (23.089 kr.) af denne årsag lå 4.788 kr. over den aftalte pris.

Klager henviste i sin klage til HORESTAs branchekutyme § 1, hvoraf det fremgår, *"at der ved et selskabsarrangement bør foreligge en skriftlig bekræftelse, som bør indeholde nøjagtig oplysning om den aftalte menu og øvrige ydelser samt dato og tidsramme for arrangementet. Desuden bør arrangementet samlede pris være nøje angivet, herunder f.eks. om vinmenu, vin ad libitum og fri bar er omfattet. Det samme gælder reservationsgebyrets størrelse og depositum."*

Klager henviste endvidere til, at det af HORESTAs branchekutymer § 13 fremgår: *"For at aftalen kan bevises, bør reservationen foreligge enten i form af en ordrebekræftelse eller i form af en reservationsaftale, der er bekræftet på skrift af begge parter"*.

Klager gjorde i denne forbindelse gældende, at indklagede ved bestilling af arrangementet anførte, at det ikke var nødvendigt at udarbejde en skriftlig aftale og klager af denne årsag ikke fandt det rimeligt, at klager skulle betale et beløb der lå 4.788 kr. over den aftalte pris.

Klager anførte endvidere, at såfremt der havde foreligget en reservationsaftale, som anført på indklagedes hjemmeside, ville mange ting have været klarere og utvivlsomme. Klager formodede, at en sådan reservationsaftale, ville have gjort op med, hvornår gæsten kunne henvende sig i restauranten, samt klare aftaler om pris, betaling, fortrydelses- og reklamationsret.

Klager havde af denne årsag valgt alene at betale det aftalte beløb på 18.301 kr.

Klager var således ikke uvillig til at betale, men ønskede blot alene at betale den pris, som klager mente der var aftalt mellem parterne. Klager gjorde endvidere gældende, at klager aldrig ville have bestilt kronhjortefilet, hvis klager var bekendt med, at prisen for hovedretten var 298 kr.

Klager havde efterfølgende modtaget 1. og 2. rykker for restindbetalingen fra indklagede.

Klager gjorde gældende, at en tilsvarende menu med krondyr på andre restauranter varierede meget i pris. Klager havde ved en google-søgning fundet priser, der var både lavere og højere end indklagedes. Tre retter med kronhjortefilet som hovedret lå således på mellem 195-399 kr.

Kronhjortefilet med tilbehør kostede andre steder mellem 185-238 kr. Klager gjorde gældende, at prisen også afhang af restauranters beliggenhed, og at indklagede var beliggende i et butikscenter.

Klager havde allerede betalt 18.301 kr., som efter klagers opfattelse udgjorde det aftalte beløb for arrangementet.

Klager ønskede ikke at betale yderligere 4788 kr., således som indklagede krævede.

Indklagede bemærkede, at klager i juni 2012 henvendte sig personligt til indklagede med henblik på afholdelse af arrangement den 25. august 2012.

Indklagede gjorde gældende at klager ikke på forhånd havde lavet en aftale om en "selskabssnak", og at indklagede blot oplevede klagers henvendelse som en generel forespørgsel.

Klager modtog af denne årsag ikke en skriftlig bekræftelse på den aftalte menu. Indklagede bemærkede endvidere, at klager flere gange henvendte sig til indklagede i aften timerne, hvor indklagede ikke havde ressourcer til at tale om selskaber.

Indklagede bemærkede endvidere, at klager ikke havde modtaget en reservationsaftale og betalte reservationsgebyr, da indklagede alene benyttede den slags på særligt efterspurgte dage, f.eks. Store Bededag eller lignende. Det var indklagedes erfaring, at gæster ofte trak bestillinger tilbage, såfremt der blev stillet krav om forudbetaling.

Indklagede oplyste, at klager fik oplyst pris pr. telefon, samt anbefalinger på vin, ugen efter klagers personlige henvendelse. Klager fik herefter ved flere lejligheder oplyst prisen pr. telefon. Indklagedes ansatte bekræftede, at klager blev gjort bekendt med, at de oplyste priser var separate priser og ikke samlede priser. Indklagede gjorde endvidere gældende, at dennes ansatte havde hørt, at klager noterede dette.

Indklagede gjorde gældende, at alle priser altid blev oplyst separat og dette også var sket i klagers tilfælde. Priserne var oplyst som hhv. forret: 68 kr., hovedret: 298 kr., og dessert: 58 kr. Denne prismetode anvendtes ligeledes i indklagedes selskabsbrochure..

For så vidt angik klagers påstand om, at indklagede skulle have spekuleret i at indhente en ekstra omsætning ved vin efter forbrug i stedet for af libitum, afviste indklagede denne påstand.

Indklagede oplyste, at den manglende reservationsaftale ikke havde betydning for prisen, samt at indklagede ikke opfattede prisen som urimelig. Indklagede anerkendte at den af klager bestilte hovedret var dyrere end samtlige hovedretter i selskabsbrochuren, men at kronhjørtefilet var en sæsonvare, og at klager havde valgt denne hovedret på trods af, at selskabet blev afholdt uden for sæsonen.

At den valgte hovedret var en sæsonvare påvirkede prisen. Dertil kom, at det valgte garniture var specielt valgt til denne menu, og ikke var en del af indklagedes a la carte. Retten blev endvidere serveret flere gange, og der blev således serveret et større kvantum, end der sædvanligvis blev serveret i restauranten.

Indklagede oplyste vedrørende den førømtalte kassebon, at denne indeholdt følgende oplysninger: priser inkl. moms, virksomhedens navn, adresse, telefonnummer og CVR-nummer, samt dato, tid for bonens start og fakturanummer.

Tidspunktet for kassebonens afslutning fremgik ikke, men indklagede fandt ikke dette relevant. Der fremgik endvidere ikke oplysninger om momsbeløbet, men indklagede anførte, at dette alene var nødvendigt, når man udskrev en egentlig faktura.

Indklagede gjorde gældende, at indklagede fremsendte en regning til klager den 28. august 2012, men at denne ikke var kommet frem på grund af Post Danmark. Indklagede afleverede derefter personligt regningen i klagers postkasse den 5. september 2012.

Indklagede havde herefter kunnet konstatere, at indklagede ikke havde modtaget betaling fra klager og forsøgte derfor flere gange, at kontakte klager pr. telefon.

Indklagede indtalte derfor en besked på klagers telefonsvarer den 12. september 2012, hvor indklagede gjorde gældende, at indklagede ønskede betaling.

Den 13. september 2012 modtog indklagede en e-mail, hvori klager udbad sig indklagedes kontonummer, klager nævnte ikke i denne e-mail noget om prisen.

Samme dag to timer senere modtog indklagede endnu en e-mail fra klager, hvori klager spurgte ind til prisen.

Indklagede gjorde i denne forbindelse gældende, at klager ikke reagerede straks efter modtagelsen af regningen, som klager, efter indklagedes opfattelse, var forpligtet til.

Indklagede og klager havde efter arrangementet alene været i dialog pr. e-mail, da klager ikke besvarede indklagedes opkald.

Indklagede oplyste, at klager havde anmodet om en fredelig løsning, men at klager aldrig kom med et forslag på en fredelig løsning. Indklagede opfattede det ikke som sin pligt at fremkomme med et forlig, da indklagede aldrig var i tvivl om rammen for arrangementet og eftersom initiativet vedrørende forliget ikke kom fra indklagede.

Klager besluttede herefter egenrådigt at betale den pris klager mente, der var aftalt. Dette var, efter indklagedes opfattelse, ikke en fredelig løsning.

Indklagede gjorde gældende, at klager virkede uorganiseret i forhold til arrangementet, idet klager flere gange ændrede bestillingen, herunder bestilling af blomster. Hertil kom, at klager to timer inden arrangementet ringede og afmeldte en gæst, hvorefter det viste sig, da alle gæster var ankommet, at klager havde beregnet to kuverter for lidt. Indklagede anførte derudover, at klager i sin klage skrev, at arrangementet startede kl. 17.30, men gæsterne var i virkeligheden inviteret til kl. 17.00. Dette var udtryk for at klager er uorganiseret og mangler overblik.

Indklagede gjorde aldrig klager opmærksom på ovenstående, da indklagede, som professionel, alene ønskede at få gæsterne til at føle sig velkomne. Indklagede gjorde, af samme årsag, aldrig klager opmærksom på, at klager kom på ubelejlige tidspunkter i forbindelse med indgåelsen af aftalen.

Indklagede gjorde endvidere gældende, at en reservationsaftale ikke ville forholde sig til de af klager oplyste elementer i aftalen, men alene bekræftede en foretagelse af reservation. Indklagede oplyste at HORESTA's formular "Ordrebekræftelse B" anvendtes som reservationsaftale.

Indklagede indgik altid aftaler personligt eller pr. telefon og noterede dem derefter. Gæsten kunne altid rette henvendelse til indklagede, ligesom indklagede altid rettede henvendelse til gæsten i tvivlspørgsmål. Denne fremgangsmåde havde indklagede anvendt i årevis uden problemer.

Indklagede anførte afslutningsvist, at indklagede, på intet tidspunkt, havde været i tvivl om prisen og at klagers diskussion med sin mand på vej hjem fra indklagede, som anført af klager, gav anledning til at tro, at det, på dette tidspunkt, havde stået klager klart, at prisen var for hovedretten alene. Dertil kom, at andre restauranternes pris, (eksempelvis xxx restaurant i yyy), for en tilsvarende menu med krondyrsmedaljoner, udgjorde 278 kr.

Indklagede ønskede at klager betalte det fulde beløb for arrangementet, dvs. den resterende del af regningen, i alt yderligere kr. 4.788 kr.

Ankenævnet gav klager medhold.

Parterne havde afgivet modstridende oplysninger om, hvilken kuvertpris, der blev aftalt.

Nævnet bemærkede, at der ikke var udarbejdet en skriftlig aftale eller en ordrebekræftelse, som kunne dokumentere, hvilken pris parterne aftalte.

I forhold, hvor den ene part er en professionel erhvervsdrivende, og hvor den anden part er en forbruger, er det den professionelle part, som må bære risikoen, hvis det ikke klart fremgår, hvilken pris der blev aftalt mellem parterne. Det var Nævnets opfattelse, at den indklagede burde have udarbejdet en skriftlig ordrebekræftelse, hvoraf den aftalte pris klart fremgik.

Dette skete ikke og derfor måtte tvivlen komme klager, som forbruger til gode. Nævnet fandt på den baggrund, at kuvertprisen måtte fastsættes til kr. 298,-.

Afgørelse fra april 2013