

**Ankenævnets Journal nr.: 2018-0869 - Mangler i forbindelse med afholdelse selskab**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde til den 26. okt. 2018 booket et bord til 35 personer hos indklagede, som er en natklub/diskotek.

Ifølge klager blev der aftalt en pris på kr.5.000,- for booking af et bord, hvori indgik nogle flasker champagne og noget spiritus.

Da klager skulle betale, blev klager imidlertid, udover de kr. 5.000,- afkrævet et gebyr på kr. 500,- for service, et såkaldt service-charge, som udgjorde 10 pct. af prisen.

Klager anførte, at klager ikke var oplyst om denne service-charge, og at klager derfor ikke skulle betale dette beløb.

Yderligere oplyste klager, at klagers selskab ved ca. 03.00-tiden, da de tilkøbte flasker var drukket, blev fjernet fra deres bord, som herefter blev givet til nogle andre gæster.

Klager skrev dagen efter arrangementet hos indklagede pr. sms en klage til indklagede, hvor klager klagede over, at klagers selskab var blevet fjernet fra det pre-bookede bord, og at der var tilkommet 500 kr., som service-charge oven i de aftalte 5.000 kr. Derudover anførte klager, at servicen havde været mangelfuld, idet klager selv skulle bede om at få serveret de bestilte flasker champagne og at klager selv skulle hente isterninger og glas mv.

Indklagede svarede tilbage, at det beklagede han, og at hvis klager ønskede det, så kunne indklagede give en tur på indklagedes virksomhed til klager og dennes veninder med bord og flasker.

Klager svarede tilbage, at klager lige nu blot gerne ville havde de ovennævnte kr. 500,- i service-charge tilbage samt en forklaring på, om det var normalt at smide gæster væk fra det pre-bookede bord, når de har drukket deres spiritus.

Indklagede svarede herefter, at mht. penge retur skulle klager sende en e-mail til en oplyst e-mail-adresse hos indklagede. For så vidt angik det pre-bookede bord svarede indklagede, at indklagedes personale havde valgt at lukke ned for den bagerste del af restauranten, hvor klagers bord var placeret, men, at klagers selskab, efter det for indklagede oplyste, var blevet anvist et andet bord.

Klager svarede tilbage, at dette efter klagers opfattelse ikke var korrekt, idet der var andre personer, som overtog klagers bord. Klager vedhæftede nogle billeder af de pågældende personer, som overtog klagers bord.

Den 2. november 2018 sendte klager pr. e-mail en klage over de ovennævnte forhold (manglende service, betaling af service charge og fratagelsen af det bookede bord) til indklagede. Her bad klager om at få de kr. 500,- i service charge tilbagebetalt, samt om at få kompensation få at klagers gruppe var blevet fjernet fra det pre-bookede bord.

Da klager efter to rykkere ikke hørte noget fra indklagede, indgav klager en klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager anførte, at klager ikke blev gjort opmærksom på, at der oven i den aftalte pris på kr. 5.000,- ville tilkomme en "service charge" på 10 pct. af prisen, svarende til kr. 500,-, og derudover var det klagers opfattelse, at det var utilfredsstillende, at klagers selskab blev fjernet fra det pre-bookede bord, da klager ikke havde flere drikkevarer. Klager var af den opfattelse – og havde heller ikke fået andet oplyst – end at klagers selskab kunne benytte det pre-bookede bord hele aftenen/natten.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at det opkrævede service charge på kr. 500,- fremgik af indklagedes e-mail-signatur, så anførte klager, at den endelige aftale ikke blev indgået på baggrund af de e-mails, som indklagede havde fremlagt kopi af, men først efterfølgende via sms med en ansat hos indklagede. Klager fremlagde kopi af den pågældende SMS korrespondance, som klager mente udgjorde det endelige aftalegrundlag.

Klager havde en klar forståelse af, at den aftalte pris på kr. 5.000,- var fast. Hvis indklagede ønskede at opkræve yderligere burde indklagede derfor have gjort dette klart overfor klager, og ikke blot henvist til, at det – i parentes - fremgår af indklagedes mail-signaturer, at der opkræves et service charge på 10 pct.

Ifølge klager var det ikke korrekt, at klagers selskab blev flyttet, fordi indklagede lukkede den bagerste del af klubben, hvor klagers selskabs bord var placeret. Klagers bord blev givet til et andet selskab, hvilket klager havde fremlagt billeder af. Det var, ifølge klager, heller ikke korrekt, som anført af indklagede, at klagers selskab blev tilbudt sidde ved et andet bord.

Klager ønskede, at kravet om betaling af kr. 500,- i service charge frafaldets, og at klager fik et afslag i prisen pga. dårlig service, herunder særligt det forhold, at klagers selskab ved 03.00- tiden blev fjernet fra det pre-bookede bord.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede havde for så vidt angik det opkrævede service charge på kr. 500,- anført, at det af indklagedes e-mail-signaturer fremgik følgende:

*"Please note that all tables are subject to a 10 % service charge".*

Indklagede henviste til fremlagt mailkorrespondance mellem en ansat hos indklagede og klager i perioden den 7. oktober til den 11. oktober 2018. Denne korrespondance afsluttedes med, at den ansatte hos indklagedes skrev til klager, at:

*"Vi kan godt sige 5.000,-*

*Så booker jeg det ind! Du fortæller bare værtinden på natten, hvad du ønsker at drikke. Jeg giver jer det største bord i klubben, så I kan være der ☺"*

Af den pågældende medarbejders e-mail-signatur fremgik den ovenstående tekst omkring opkrævning af service charge. Indklagede anførte yderligere, overfor klager, at det var kutyme i branchen med et sådant service charge.

Indklagede var af den opfattelse, at klager fik, hvad klager havde betalt for.

For så vidt angik flytningen af klagers selskab fra bordet, havde indklagede anført, at flytningen af klagers selskab ikke var anderledes end, at man blev rykket fra et bord, når man var færdig med at spise. Klagers selskab fik ifølge indklagede et nyt bord med en bedre placering.

Indklagede mente ikke, at klager havde krav på tilbagebetaling af det opkrævede service charge på kr. 500,-, eller krav på yderligere kompensation.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager delvis medhold.

Ankenævnet fandt, at det i indklagedes e-mail signatur anførte om betaling af et såkaldt "service-charge" ikke kunne anses for juridisk bindende, da en forbruger i henhold til markedsføringsloven havde krav på at få oplyst en samlet pris, som indeholdt alle gebyrer, tillæg mv. Ankenævnet kunne heller ikke bekræfte, at et sådan "service charge" var normalt i branchen. Klager fik i forbindelse med parternes korrespondance oplyst en samlet pris på kr. 5.000,-, hvorfor klager måtte lægge til grund, at dette udgjorde den samlede pris for arrangementet. Ankenævnet fandt derfor, at klager havde krav på at få det betalte "service charge" på kr. 500,- retur.

For så vidt angik klagers krav om yderligere afslag under henvisning til, at klagers selskab ved 03.00-tiden, da den medkøbte alkohol var drukket, blev vist bort fra det bord, hvor selskabet sad, fandt Ankenævnet ikke, at klager var stillet i udsigt at kunne beholde bordet hele natten. Ankenævnet fandt på denne baggrund ikke grundlag for yderligere godtgørelse/afslag.

Ankenævnet bemærkede dog, at indklagede burde overveje mere klart at oplyse, hvad betingelserne ved booking af borde hos indklagede var, herunder hvor længe man var berettiget til et bord.

**Afgørelse af 26. februar 2019**