

# Ren besked

Nr. 6 december 2004



MINISTERIET FOR FAMILIE-  
OG FORBRUGERANLIGGENDER

Forbrugerstyrelsen



## God fest

## Forord

Der skal holdes mange bolde i luften, når den store fest planlægges, så hele arrangementet kan gå op i en højere enhed.

Hvad tid kommer maden? Er der strøm til musikeren? Har vi mon købt alt for meget vin? Hvor mange er der plads til i festteltet?

En grundig planlægning er guld værd. Hvis man på forhånd har gennemtænkt festen og indgået klare aftaler med leverandørerne, mindsker man risikoen for grimme overraskelser. Det kan fx være at maden kun er delvis færdig, når den ankommer, at blomsterne ikke var inkluderet i restaurantens tilbud, eller at der skulle have været en forlængerledning og et stik klar til fadølsanlægget.

Klare aftaler er et godt trin på vejen til en vellykket fest. Når festen er gennemtænkt på forhånd, er der større chance for at værtsfolkene også selv får en sjov og ustresset dag.

Skulle der alligevel gå noget galt, vil uenigheder nemmere kunne løses, når man har sine aftaler sort på hvidt.

I håndbogen her kan du læse om planlægning af fester, og hvad du skal have styr på, når du indgår aftaler om fest på restaurant, leje af festtelt, fyrværkeri, fotografering, musik, karetkørsel osv. osv.



Louise Holck

Direktør i Forbrugerstyrelsen



# Indhold

Grundplanlægning	3
Hele festen holdes ud	6
Saml-selv-festen, lejeaftaler	14
Maden	20
Drikkevarer, blomster, invitationer	25
Underholdning, fotograf mv.	27
Festtøj	32
Transport	34
Om at indgå en aftale	35
Fester og forsikring	37
Ankenævn	40
Andre steder at søge hjælp	43

## **Tekst:**

*Informationsmedarbejder*  
Anne-Dorte Gjerulff  
Forbrugerstyrelsen

*Juridisk bistand*  
Cand. jur.  
Tina Morell Nielsen  
Forbrugerstyrelsen

*Advokat (L)*  
Gry Asnæs  
Handel, Transport og Serviceerhvervene, HTS

*Konsulent*  
Allan Bo Christensen  
Forsikringsoplysningen



*Fotos på siderne 16-17 venligst udlånt af Hvalso telt-udlejning.*

*Foto på side 33 venligst udlånt af Amor.*

## Drømmefesten

For nogle er drømmefesten en stilfuld weekend på et slot, for andre er det i et stort telt i haven med jazzmusik og eftergilde for oprydningssholdet. Endnu andre holder på at, en dejlig aften i forsamlingshuset med tarteletter og det hele og de tilrejsende indlogeret på vandrerhjemmet, det er den bedste fest.

Uanset hvilken fest du vælger at holde, så koster det penge – mange penge. 10.000, 50.000, 100.000 eller måske mere endnu.

Når man vil glæde familie, venner og sig selv med en dejlig fest, er det vigtigt, at alt klapper, så det rent faktisk bliver en dejlig dag uden skuffelser og uønskede overraskelser.

Det er derfor vigtigt at tænke hele festen grundigt igennem på forhånd, så alle aftaler er på plads. Det gælder også det, der kan forekomme som selvfølgeligheder.

Banale forglemmelser og misforståelser kan medføre festborde uden blomster, dansegulve uden musik osv., så tænk på det hele – også det “indlysende”!

## Grundplanlægning

Uanset hvilken slags fest du vil holde, og uanset hvor ambitiøst dit festprojekt er, er der nogle grundlæggende spørgsmål, du først skal tage stilling til:

- Hvor mange gæster har du tænkt dig at invitere?
- Hvor på landkortet skal festen holdes? Hvordan kommer gæsterne derhen – og hjem igen? Skal der sørges for transport og overnatning?
- Er der handicappede eller gangbesværede blandt gæsterne, så du skal se på adgangsforhold, niveauforskelle og toiletfaciliteter?
- Er der børn med? Skal der være plads til leg, pusleplads og soveplads?
- Hvor meget plads har du brug for? Skal der dances, underholdes eller leges selskabslege?
- Skal der tages særlige hensyn til valg af mad- og drikkevarer?
- Skal der ske noget undervejs? Skal gæsterne på sejltur, skovtur eller spille fodbold?
- Er det en temafest, eller er festen så ambitiøs, at der måske skal hyres et event-bureau eller anden professionel festarrangør?



## Hvilke ønsker er det muligt at gennemføre

Når du har fået et overblik over, hvad du godt kunne tænke dig til din fest, og hvilke krav der skal være opfyldt, er næste skridt at se på, hvad der er muligt.

## Økonomi

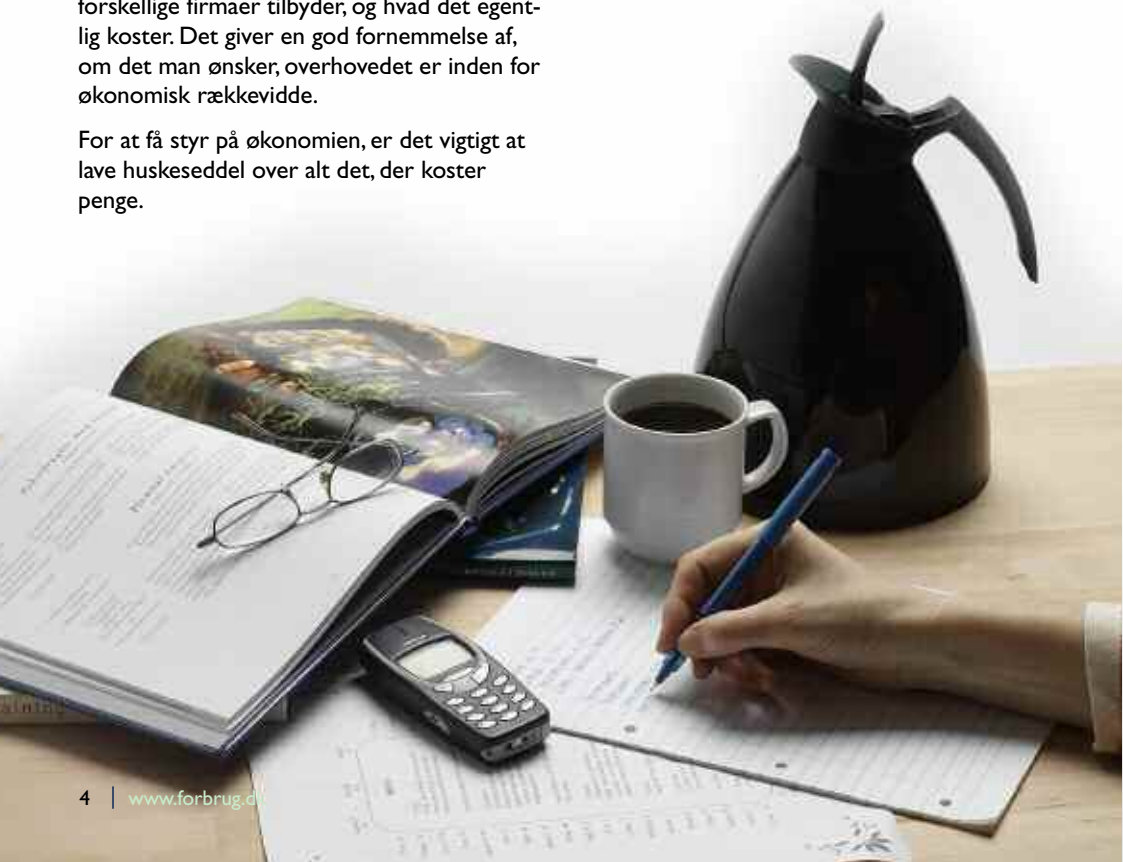
Økonomien sætter selvfølgelig nogle grænser. Alene det at få overblik over økonomien kan være et problem i sig selv.

Mange restauranter, udlejningsfirmaer, fotografer osv. har en hjemmeside, hvor de præsenterer sig selv og deres priser. Så det kan være en god ide at gå på nettet og se, hvad de forskellige firmaer tilbyder, og hvad det egentlig koster. Det giver en god fornemmelse af, om det man ønsker, overhovedet er inden for økonomisk rækkevidde.

For at få styr på økonomien, er det vigtigt at lave huskeseddel over alt det, der koster penge.

## Huskeseddel

- Restaurant, hotel e.l.
- Lokale, telt e.l. + evt. opvarmning
- Borde, stole
- Service, duge, fade
- Udsmykning, fx blomster, vaser, lys
- Alt mad og drikke – fra velkomst drink til natmad
- Hjælpere – kok, kogekone, servering, oprydning
- Musik og underholdning
- Fotograf
- Tøj
- Transport
- Overnattende gæster
- Eventuelt





## Plads, tid og kræfter

Hvis man vil holde festen hjemme eller i et forsamlingshus e.l. og selv lave en del af arbejdet, sætter det også nogle naturlige grænser for, hvad der kan lade sig gøre.

Her er det vigtigt at have et realistisk billede af, hvor meget fx 40 mennesker fylder, hvad maden fylder, hvad køleskabet kan rumme osv.

Madlavningen skal man nok ikke kaste sig ud i, medmindre man er vant til at håndtere mad i store portioner. Hvis man alligevel vil lave maden selv, kan man hjælpe sig selv meget ved at vælge nogle retter, der er enkle at lave og nemme at servere.

Det tager meget lang tid at lave mad til mange mennesker, og når det af og til går galt – og gæsterne bliver syge af maden – skyldes det ofte, at maden har været lavet i for god tid, og der ikke har været plads i køleskabet. Maden har derfor stået på køkkenbordet, på altanen eller et andet sted, hvor der har været for varmt. Meget mad er kasseret af den grund.

De penge, der er givet ud på at få maden fra et professionelt cateringfirma, kan være givet godt ud.

“ Inden jeg fik set mig om, havde min søn inviteret 35 venner, og det har vi slet ikke plads til. De sad da også meget klemt og måtte nærmest kravle over hinanden for at komme hen til buffeten. Det kunne kun lade sig gøre, fordi det var unge, adrætte mennesker. ”

SVENDEGILDE



# Hele festen holdes ude

## Fester på restaurant, kro eller hotel

Den kan være nemt at henlægge festen til en kro eller restaurant, der sørger for alt lige fra velkomstdrinks til natmad.

Selvom man overlader madlavning, opvask og en masse andet besvær til andre, kræves der alligevel et grundigt forarbejde, før festarrangementet er på plads.

Først skal man finde et sted, der kan være en passende ramme om festen, og som er inden for økonomisk rækkevidde.

Mange restauranter og selskabslokaler har en hjemmeside på internettet, hvor de præsenterer deres lokaler og menuforslag med tilhørende priser. En søgning på nettet kan give god inspiration og en idé om, hvad det koster. Man skal huske at være i god tid, specielt i konfirmationstiden kan der være forudbestilinger flere år frem i tiden.

## Møde med restaurant

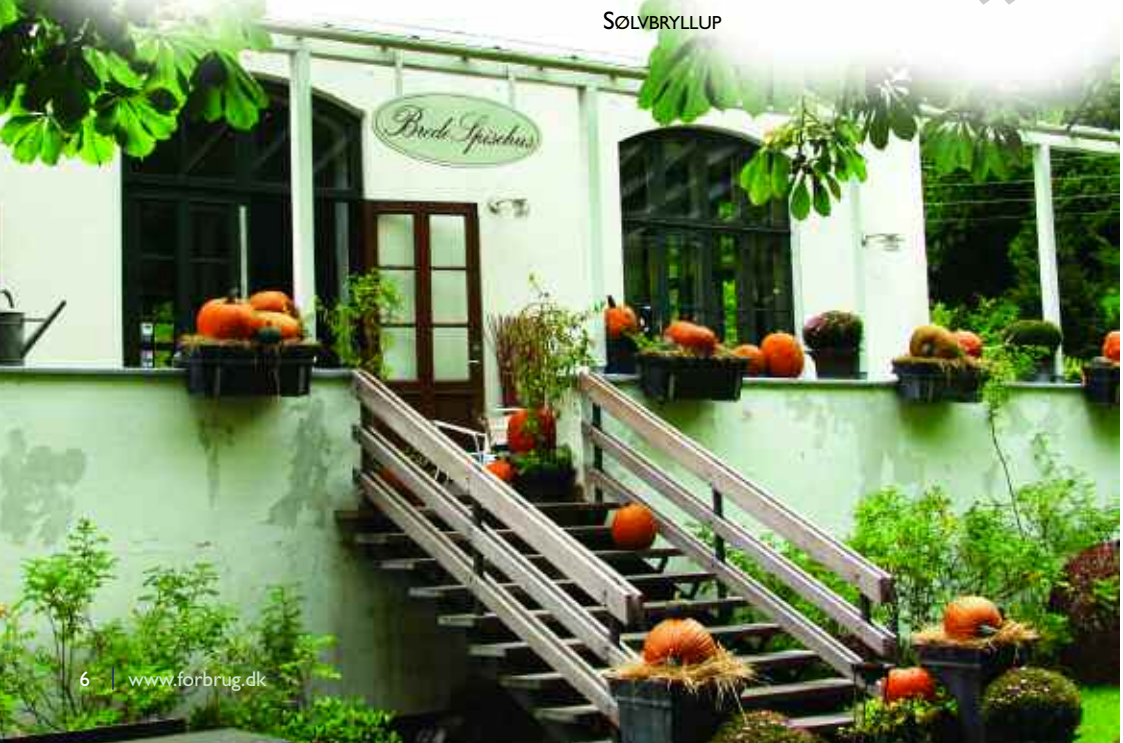
På et møde med hotel eller restaurant, kan I få klarhed over, hvad stedet kan tilbyde, og hvilke ønsker det er muligt at opfylde.

Hvis I selv vil sørge for musikken eller har lyst til at medbringe egen vin, må muligheden for det undersøges under de indledende drøftelser.

Det er vigtigt at bese lokalerne, herunder toilet- og garderobeforhold. Læg også mærke til, hvordan lokalerne ligger i forhold til, hvad der ellers måtte foregå på restauranten den samme dag.

“ Samarbejdet med kroen fungerede perfekt, men vi havde også tænkt det godt i gennem og vidste derfor, præcis hvad vi ønskede. Vi holdt et par møder og ringede lidt frem og tilbage. Jeg var helt tryk ved det hele, og alt klappede som det skulle. ”

SØLVBRYLLUP



## Hele festen holdes ude

### Musik, fyrværkeri m.m.

Mange restauranter tilbyder at sørge for musik, festfyrværkeri, bryllupskeg og andet, som skal købes udefra.

Aftaler, som restauranten indgår på vegne af festarrangøren, er dækket af reglerne beskrevet på side 24-31.

Hvis festen fx må aflyses, vil der således gælde nogle regler for afbestilling af selve festen, og andre for afbestilling af fx musikken.

### Få aftalen i stand

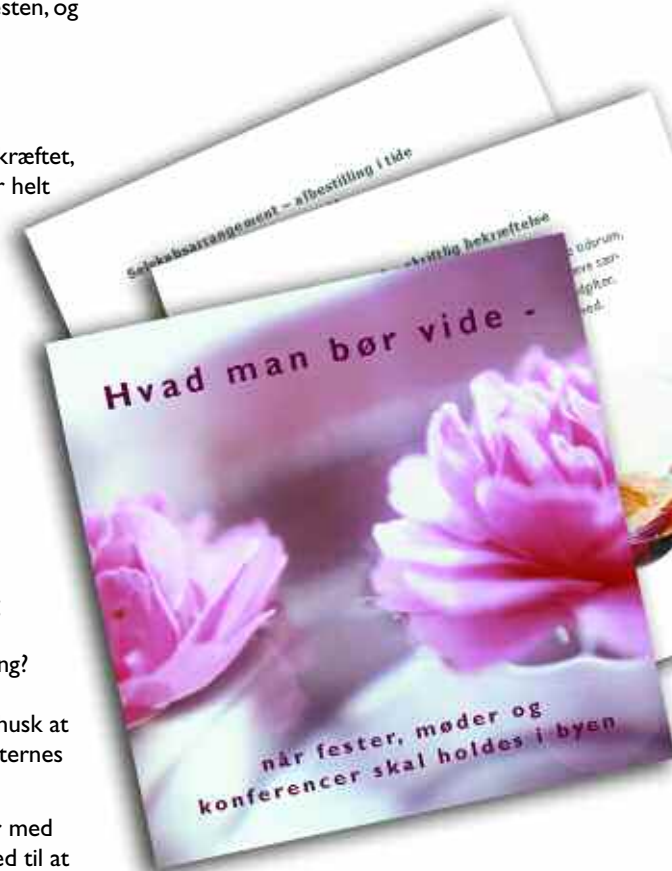
Det er vigtigt at få aftalen skriftlig bekræftet, så både festarrangør og restaurant er helt enige om, hvad aftalen går ud på:

- Den samlede pris alt inklusive.
- Præcis hvad indgår i den aftalte pris – fra ankomst til afgang?
- Hvilke lokale eller lokaler er til rådighed på dagen?
- Er der aftalt et sluttidspunkt – og hvad skal der eventuelt betales ekstra, hvis festen trækker ud?
- Hvor længe kan der rettes og justeres i antal kuverter o.l.?
- Hvad koster det, hvis der kommer justeringer efter "deadline"?
- Skal der betales bestillingsgebyr og depositum?
- Hvad skal der betales ved afbestilling?
- Hvornår skal der betales?
- Hvis der er aftalt noget særligt, så husk at få det med. Det kan fx være blomsternes farve, ild i kaminen osv.

Det er desuden vigtigt, at man aftaler med restauranten, hvem der har myndighed til at bestille varer udover det aftalte. Se side 12 om selve festen.

### Lav altid en skriftlig aftale

Det er vigtigt at få aftalen på skrift. Hvis der kun er indgået en mundtlig aftale, kan der nemt senere opstå strid om, hvad der egentlig var aftalt. Hvis der ændres i aftalen undervejs, så få også ændringerne på skrift.





## Hvad siger reglerne?

HORESTA som er brancheorganisation for hotel-, restaurant- og turisterhvervet har beskrevet, hvad der er kutyme i branchen ved fx reservation, afbestillinger og sene ændringer i aftalen.

Noget egentligt regelsæt er der ikke tale om, så restauratør og værtsfolk kan godt aftale andet end det, der er almindelig kutyme i branchen.

## Branchekutyme

Uddrag af HORESTA's "Hvad man bør vide - når fester, møder og konferencer skal holdes i byen"

§ 1 Den skriftlige bekræftelse bør indeholde nøjagtig oplysning om den aftalte menu og øvrige ydelser samt dato og tidsramme for arrangementet.

Desuden bør arrangementets samlede pris være nøje angivet, herunder fx om vinmenu, vin ad libitum og fri bar er omfattet. Det samme gælder reservationsgebyrets størrelse og depositum.

Hvis arrangementet strækker sig ud over almindelig lukketid (kl. 24) eller det aftalte tidsrum, kan virksomheden kræve særskilt betaling for de udgifter, den bliver påført herved.

§ 2 Afbestilling af et selskabsarrangement på:

- 12 personer og derover, skal rettidigt ske skriftligt senest fire uger inden dato for afviklingen af det bestilte arrangement.
- Under 12 personer, skal rettidigt ske skriftligt senest to uger inden dato for afviklingen af det bestilte arrangement.

§ 3 Ved afbestilling af hele selskabsarrangementet eller en reduktion på mere end 10%

- Til og med 6 døgn før afvikling af det bestilte arrangement kan hotellet eller restauranten m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 50% af prisen for de afbestilte ydelser
- Senere end 6 døgn før afviklingen af det bestilte arrangement kan hotellet eller restauranten m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 75% af prisen for de afbestilte ydelser.

§ 4 Hotellet eller restauranten m.v. kan ved forevisning af regning kræve, at gæsten ved rettidig afbestilling betaler for ydelser, der ikke kan afbestilles, fx musik, kontorartikler, apparatur o.l.

§ 5 Ved manglende fremmøde (no show) har hotellet, restauranten m.v. krav på fuld betaling for hele arrangementet.

§ 15 Når reservationen foreligger, kan gæsten forvente at skulle betale et reservationsgebyr efter nærmere aftale. Gebyret vil blive trukket fra ved den endelige afregning, men refunderes ikke ved eventuel afbestilling.

Depositum fratrækkes den endelige afregning og tilbagebetales ved rettidig afbestilling.

Pjecen kan ses i sin helhed på HORESTA's hjemmeside [www.horesta.dk](http://www.horesta.dk)

### **Reservationsgebyr eller depositum**

Det er vigtigt, at det klart er aftalt, om det er et reservationsgebyr eller et depositum, der betales ved aftalens indgåelse.

Et reservationsgebyr er et mindre beløb, man betaler for at "holde" på lokalet. Det vil typisk være et vist beløb pr. kuvert eller en mindre procentdel af den samlede aftale. Reservationsgebyret bliver ikke tilbagebetalt ved aflysning.

Et depositum er en egentlig forudbetaling. Depositummet tilbagebetales ved en rettidig aflysning.

Hvis man reserverer plads på en restaurant eller et selskabslokale, før man er helt sikker på, at det er der, man vil holde sin fest, risikerer man altså at miste måske flere tusinde kroner, hvis man ombestemmer sig. Det betaler sig derfor at tænke sig om en ekstra gang, før man bestiller.

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme kan afgøre tvister i forbindelse med aflysning.

[www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk)

### **Aflysningsforsikring**

Nogle virksomheder tilbyder en afbestillingsforsikring, der træder i kraft ved en sen aflysning på grund af akut sygdom eller dødsfald. Den gælder dog kun i tilfælde af akut sygdom eller død hos festarrangøren og den nærmeste familie. Aflysning af andre grunde er ikke dækket af forsikringen.



## Menuen

Når menuen fastlægges, er det vigtigt, at den er nøje beskrevet, så der ikke opstår skuffelser på selve dagen. Det gælder ikke bare maden i sig selv, men også portionsstørrelser og anretning. Hvis en gæst skal have noget andet end resten af selskabet, må det selvfølgelig også være aftalt.

“ Vi havde bestilt rejcocktail, og så kom der bare noget salat med rejer på en tallerken. De hævdede, at det var rejcocktail, men det skal efter min mening serveres i et glas, så det er lidt festligt. Det her så kedeligt ud. ”

KONFIRMATION

## Drikkevarer på restaurant

De fleste restauranter tilbyder forskellige måder at afregne drikkevarerne på. Man kan vælge at tælle op præcis, hvad der er drukket og betale for det. Man kan også vælge vin ad libitum til middagen og fri bar senere. Ofte vil man vælge en blanding, hvor der fx er vin ad libitum til middagen og øvrige drikkevarer er efter regning.

Det er vigtigt, at det på forhånd er aftalt, hvad uklare begreber som fx vin ad libitum og fri bar egentlig betyder, og hvordan det afregnes.

**Vin ad libitum:** Vil ofte betyde, at der serveres vin efter behov i et bestemt tidsrum fx under middagen. Det må forventes, at der serveres tilpas ofte, så gæsterne ikke sidder med tomme glas.

**Fri bar:** Det vil normalt fremgå af aftalen, hvad der serveres i den frie bar, og hvor længe baren er åben. Hvis nogle gæster ønsker drikkevarer, der ikke serveres fra baren, kan det aftales, at de betales efter regning.

**Proppenge:** Nogle restauranter tillader, at gæsterne selv medbringer drikkevarer, eventuelt mod at de betaler proppenge. Proppengene kan afregnes på forskellig måde, fx som et fast beløb eller et beløb pr. medbragt flaske, og de kan i nogle tilfælde være ret høje.



## Aflysning og ændringer

Når en fest er bestilt i god tid, vil der altid være en risiko for, at nogle af omstændighederne omkring festen har ændret sig, når dagen for festen nærmer sig.

## Festarrangøreren ændrer gæstetal eller aflyser

De økonomiske omstændigheder når festarrangøren regulerer i antallet af gæster, eller helt aflyser festen, er enten beskrevet i den indgåede aftale, eller de er omfattet af branchekutymerne, der er beskrevet på side 8.

En ændring i antallet af gæster kan betyde, at det lokale, I har valgt, ikke længere er det bedst egnede.

Virksomheden må ikke uden videre placere jeres fest i et andet lokale end det aftale.

I skal dog være opmærksomme på, at et skift af lokale kan være en fordel, selvom der måske kun er tale om en mindre regulering af gæstetallet. Kommer der flere gæster kan det fx betyde, at den ønskede bordopstilling ikke kan lade sig gøre, eller at pladsen bliver for snæver. Det gælder selvfølgelig især, hvis lokalet i forvejen var lige knebent nok i størrelse.

Kommer der færre gæster, kan det aftalte lokale komme til at virke tomt, og et mindre lokale kan være meget hyggeligere at sidde i.

## Virksomheden aflyser

Det kan også ske, at restauranten aflyser. Hvis det ikke er aftalt, hvad der skal ske i den situation, fremgår det af branchekutymerne, at bestilleren – altså festarrangøren – kan kræve at blive holdt skadesløs for de dokumenterede merudgifter, der eventuelt kan komme i den anledning.

Restauranten har desuden pligt til at finde et andet passende sted, hvor festen kan holdes. Står I pludselig i den situation, at I – måske kort før festdagen – må finde et nyt sted, så overlad det i første omgang til restauranten. Beskriv over for restauratøren, hvilke kvaliteter der fik jer til at vælge netop hans restaurant. Restauratøren kan med sine kontakter til andre i branchen ofte have nemmere end en forbruger ved at finde det rigtige sted og indgå aftaler med den nye restauratør, så I kan få den fest, I har ønsket.

Hvis det nye sted tager en højere pris for det samme, må den oprindelige restauratør betale prisforskellen. Det samme gælder for andre dokumenterede merudgifter, der er kommet til på grund af aflysningen.

Hvis I selv finder et meget dyrere sted og holder en meget flottere fest, kan I ikke forvente, at få den fulde prisforskel refunderet.



### Selve festen – tvivlsspørgsmål

Festarrangøren og virksomheden har en fælles interesse i, at festen er vellykket og forløber i en god stemning. Det vil derfor være en fordel, at der på forhånd er taget højde for nogle af de situationer, der nemt kan opstå undervejs. For virksomhedens medarbejdere er det rart ikke at være i tvivl, og for festarrangøren er det rart ikke at blive forstyrret og trukket til side igen og igen.

### Ekstrabestillinger

Det kan fx være bryllupsgæsterne der indfinder sig på kroen for tidligt. Mens brudeparret er hos fotografen, sidder gæsterne på kroen og bestiller drikkevarer på brudeparrets regning. Hvis der ikke er aftalt noget, vil mange restauratører vælge at servere i hvert fald en rimelig mængde drikkevarer for ikke at risikere at ødelægge den gode stemning, før festen overhovedet er i gang. Mange festarrangører vil gerne betale noget ekstra i den situation, de havde bare ikke på forhånd tænkt på, at behovet kunne opstå.

Under selve festen bør det være klart aftalt, hvem der har myndighed til at bestille varer ud over det aftalte. Hvis det er en fest med overnatning, bør det også være klart for både virksomhed og gæster, hvad der kan bestilles på festarrangørens regning, og hvad gæsterne selv må betale. Det kan fx være drikkevarer, der bestilles op på værelset eller brug af minibaren.

### Toastmasteren koordinerer

Hvis der er flere taler og sange, kan det være praktisk, at der på forhånd er udnævnt en toastmaster.

Toastmasterens opgave er at koordinere servering, sange, taler og andre festlige indslag, så maden ikke bliver kold på tallerkenerne og isen smelter, fordi nogen fremdrager en sang med 28 vers.

Toastmasteren er under hele festen – eller i hvert fald middagen – i tæt kontakt med virksomhedens personale og musikken. Ved velkomstdrinken, eller måske endda før, melder de, der ønske at holde tale eller bidrage med andre indslag, sig hos toastmasteren, som så aftaler med personalet, hvornår de forskellige indslag kan placeres i forhold til serveringen. Toastmasterens rolle kan udvides til helt at varetage festarrangørens interesser under festen. Kommer personalet i tvivl om noget, er det toastmasteren, der skal spørges.

“ Mens desserten blev delt rundt, var der nogle gæster, der besluttede at optræde. Det tog sin tid, og isen smeltede imens. Indslaget var sjovt, men de skulle have ventet et kvarter. ”

BRYLLUP



### Problemer undervejs

Hvis der opstår problemer eller klagepunkter under festen, må man se, om det er noget, der kan gøres noget ved nu og her. Hvis der fx er for koldt i lokalet, eller der holdes en voldsomt støjende fest i nabolokalet, må man klage med det samme, så hotel eller restaurant har mulighed for at rette op på forholdene.

Andre forhold kan der derimod ikke ændres på. Det kan fx være, at middagen er en time forsinket, kødet er sejt, eller at hyggepianisten er forsinket. Selvom forholdene ikke kan ændres, skal man alligevel klage straks, så virksomheden har en mulighed for at vurdere, om der måske kan kompenseres for manglerne på anden vis. Det bør være klart for virksomheden, om man accepterer den tilbudte compensation som en endelig løsning, eller om manglen er så graverende, at man vil gå videre med sagen efterfølgende.

Hvis der opstår uheld, fx at en tjener spilder ned ad en gæst, eller en gæst knækker en tand på maden, skal der også klages over det med det samme.

### Er du utilfreds

#### – klag med det samme

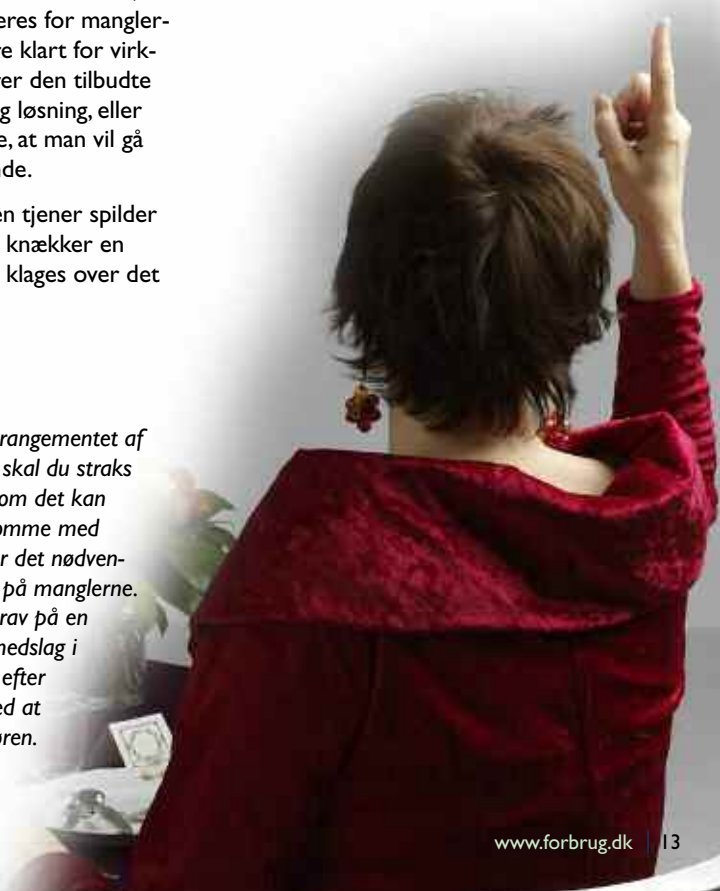
Hvis du er utilfreds med arrangementet af den ene eller anden grund, skal du straks klage til restauratøren. Selvom det kan være ubehageligt at fremkomme med klager under selve festen, er det nødvendigt, hvis der skal rettes op på manglerne. Hvis du mener, at du har krav på en form for godtgørelse, fx et nedslag i prisen, bør du umiddelbart efter festen følge op på sagen ved at klage skriftligt til restauratøren.

*Klager over festarrangementer på restauranter, kroer o.l. behandles af Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme.*

*[www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk)*

### HORESTAs garantiordning

Hvis virksomheden er medlem af HORESTA, vil et økonomisk krav mod virksomheden være dækket af en garantiordning. Det betyder, at garantiordningen udbetaler pengene, såfremt afgørelsen fra ankenævnet ikke efterleveres.



## Saml-selv-festen, lejeaftaler

Hvis du vil holde festen i et telt i haven eller i et lejet festlokale, må du forberede dig på en større planlægningsopgave.

Her kommer en gennemgang af de aftaler, du muligvis skal indgå, før festarrangementet er på plads.

### Pladskrav

Uanset om du lejer et lokale eller et telt, skal der være plads til gæsterne.

Hver gæst bør have mindst 60 cm plads ved bordet. Man kan klare sig med lidt mindre – ned til 50 cm – men gæsterne vil sidde noget ubekvem, og der vil ikke være plads til en

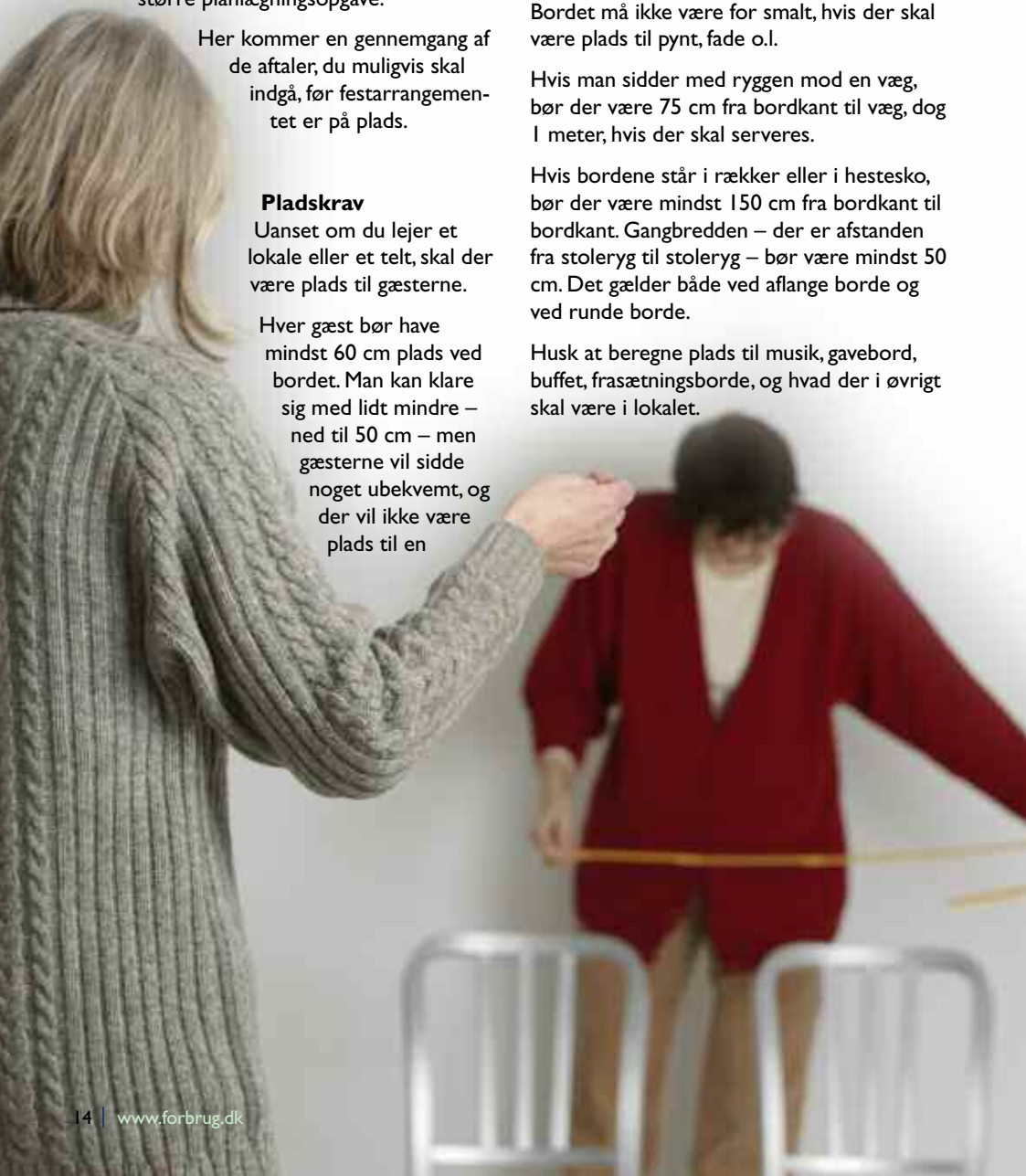
stor opdækning. Det kan desuden give problemer, hvis maden skal serveres.

Bordet må ikke være for smalt, hvis der skal være plads til pynt, fade o.l.

Hvis man sidder med ryggen mod en væg, bør der være 75 cm fra bordkant til væg, dog 1 meter, hvis der skal serveres.

Hvis bordene står i rækker eller i hestesko, bør der være mindst 150 cm fra bordkant til bordkant. Gangbredden – der er afstanden fra stoleryg til stoleryg – bør være mindst 50 cm. Det gælder både ved aflange borde og ved runde borde.

Husk at beregne plads til musik, gavebord, buffet, frasætningsborde, og hvad der i øvrigt skal være i lokalet.



## Festlokaler

Der findes et utal af festlokaler – forsamlingshuse, medborgerhuse, boligforeninger osv. Har man kontakter de rigtige steder, kan listen udvides med efterskoler, spejderhytter, gymnastiksale og meget andet.

## Lej et festlokale

Hvis du vil leje et lokale, men selv sørge for maden, er det vigtigt at finde et lokale, der har de fornødne faciliteter. Hvis du fx vil have en kok til at lave maden - eller en del af den - på stedet, skal køkkenet være egnet til det. Her kan kokken oplyse, hvad han har brug for. Der er lidt færre krav til køkkenet, hvis maden bliver leveret klar til at servere, fx som buffet. Se mere om maden på siderne 5 og 20.

Før du vælger lokalet, skal du altså have styr på maden.

Du skal også vide nogenlunde, hvor mange I bliver, og om du har brug for nogle særlige faciliteter. Det kan fx være et rum, hvor børn kan lege, eller de hvor de mindste kan sove. Hvis festlokalet skal ommøbleres undervejs, fx for at give plads til dans, skal der være en anden plads til gæsterne, mens det står på. Hvis musikken fylder meget, skal det også regnes ind. Se om pladskrav side 14.

### Det skal du tjekke:

- Den samlede pris alt inklusive
- Størrelse
- Faciliteter
- Køkkenets udstyr
- Møbler, duge, service og andet udstyr
- Musikanlæg

- Begrænsning i brug af lokaler og eventuelle udendørsarealer
- Hvornår og i hvilken tilstand skal lokalet afleveres
- Hvornår skal der betales
- Afbestillingsregler og pris for mulig afbestilling
- Ansvar for mulige skader

## Brug af lokalet

Der gælder meget forskellige regler afhængig af, hvilken type lokale man lejer. Fx kan festlokaler i boligforeninger have den begrænsning, at der ikke må festes for åbne vinduer, ikke må spilles musik efter kl. 1, eller ikke må fyres fyrværkeri af. Så det er vigtigt, at man på forhånd sikrer sig, at man kan få den type fest, man ønsker sig.

## Afbestilling

Afbestillingsvilkårene er meget forskellige, så man må sikre sig vilkårene på skrift, før aftalen indgås.

*Klager over lejede selskabslokaler behandles af Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme, såfremt der også indgår en arbejdsydelse i aftalen. Det kan fx være kokekone eller serveringshjælp.*

**[www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk)**

*Hvis der alene er tale om en lejeaftale, behandles klager ved domstolene.*



## Lej et telt

Løsningen med et telt i haven stiller nogle krav til omgivelserne. Grunden skal selvfølgelig være tilpas stor og nogenlunde plan. Nogle teltudlejere tilbyder dog at udjævne grunden, hvis det er nødvendigt og muligt. Adgangsforhold til hus og have skal også være egnede. Telt, møbler osv. skal nemt kunne anbringes, og gæster og betjening skal have nem adgang mellem hus og telt. Der skal trækkes kabler til belysning, musik o.l.

## Teltets størrelse og udstyr

Når du skal bestemme, hvor stort teltet skal være, må du beslutte, hvilke funktioner, der skal være plads til. Hvis I fx vil servere buffet, skal der være plads til det. Ligeså med gavebord, bar, musik o.l.

Gæsterne skal også sidde nogenlunde komfortabelt, og der skal være et rimeligt gangareal, så serveringen kan komme rundt. Se side 14 om pladskrav.

Teltudlejeren kan hjælpe dig med at beregne, hvor stort et telt, der passer til dine behov. Du skal også tage stilling til, om der skal være plads til frasætning, garderobe e.l. – eventuelt i et sidetelt. En overdækket adgang til huset kan også komme på tale.

Gulv, lys og varme skal der også tages stilling til. Som en tommelfingerregel kan du regne med, at teltet skal varmes op, hvis nattemperaturen er under 15 grader.

Nogle teltudlejere tilbyder også lysekroner og anden udsmykning.

## Meget store fester

Hvis du vil holde en meget stor fest med over 150 personer, skal du i god tid søge om tilladelse hos de lokale brandmyndigheder. Der stilles en række krav til teltet, brandsikring, flugtveje, adgangsforhold m.v. som alle skal være opfyldt og godkendt af myndighederne.

“Vi havde besluttet at prøve med et telt i haven. Fast gulv, vinduer og det hele. Det fungerede perfekt, så det er jeg ikke bleg for at prøve igen.”

40 ÅRS FØDSELSDAG



## Lejeaftalen

Det er vigtigt at have en skriftlig aftale, hvor vilkårene for aftalen er tydeligt beskrevet.

- Den samlede pris alt inklusive.
- Hvem henter og bringer? Hvis du selv transporterer teltet, er der så krav til køretøjet, fx at det skal være en lukket vogn?
- Hvor på grunden bliver teltet afleveret og afhentet? Hvis afleveringsstedet er vejkanthen, koster det så ekstra at få teltet båret hen ad en havegang, ad trapper e.l.?
- Hvem stiller op og tager ned? Hvis du selv stiller teltet op og tager det ned, følger der så en brugsanvisning med og råd om, hvor mange man skal være til det?
- Hvem er ansvarlig for grundens beskaffenhed? Hvis du selv skal bringe grunden i orden, følger der så en ordentlig vejledning med?
- Hvem er ansvarlig, hvis der sker skader ved opsætning, fx på nedgravede rør og ledninger?
- Lejeperiode.
- Hvad sker der i tilfælde af aflysning?
- Er der begrænsninger i brugen af teltet? Må der fx ikke grilles i nærheden eller klistres noget fast på teltet?
- Hvilken tilstand skal det afleveres i? Hvis det fx skal være tørt, hvad så hvis det regner? Hvad med dug og kondens? Er der rengøringsvejledning?
- Hvem er ansvarlig for teltet i lejeperioden? Er teltet forsikret, eller skal der evt. tegnes forsikringer? Se side 37 om fester og forsikring.
- Hvis det er en standardaftale, er der så andre vilkår?
- Hvornår skal der betales?

Se desuden side 35 om aftaler.

Klager over festteltet behandles af Forbrugerklagenævnet

[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

“ Vi skulle spise i et telt i haven, og værtsfolkene havde bestilt kinesisk mad fra en restaurant. Maden havde de tænkt skulle stå på et lille havebord i hjørnet, men da den kom, var det 16 retter anbragt på fyrfade, ris i varmekasser, soja og alt muligt andet tilbehør. Det fyldte adskillige kvadratmeter, så der skulle pludselig skaffes en masse bordplads. Husets døre måtte tages i brug. ”

SØLVBRYLLUP



## Lej stole, borde, service og det løse

Inden man indgår en lejeaftale om møbler, service og andet løsøre, må man gå festen igennem fra start til slut for at vurdere, hvad man kan få brug for.

### Stole

Når der skal vælges stole, skal de gerne passe til alle gæsterne, også de svært overvægtige. Hvis der er mindre børn med, må der også tages hensyn til det.

### Borde

Bordenes størrelse afhænger af pladsen, bordopstillingen og serveringsforholdene. Se side 14 om pladsforhold.

Husk borde til gaver, frasætning o.l.

### Duge og servietter

Udover til bordene skal der måske også lejes duge til buffet, anretterbord, gavebord o.l. Det kan være en fordel at leje ekstra duge, så der kan skiftes, hvis der sker et uheld. Nogle firmaer tager ikke betaling for ubrugte duge.

## Service, glas og bestik

Mængden afhænger af, hvad der skal serveres, og om der er hjælp til opvask, så nogle dele kan bruges i flere omgange.

Husk også fade og bestik til fade, kander, karafler, salt- og pebersæt, sukker- og flødesæt, kaffekander, askebægre, og hvad der ellers kan bliver brug for på bordet.

## Pynt og udsmykning

Det kan fx være lysestager, lyskæder, vaser og anden udsmykning. Antallet af lysestager afhænger af bordopstillingen og af den øvrige rumbelysning.

Selvom levende lys er kønt og romantisk, bør man nok overveje, hvor mange tændte lys, der skal være i lokalet eller teltet. Mange lys giver varme og opbruger ilten i rummet, så indeklimaet bliver lidt ubehageligt. Ved udluftning kan de nemt både ose og løbe.

## Diverse

Nogle udlejningsbureauer tilbyder også garderobestativer, bøjler, isspande, flagstænger, kaffemaskiner, kogeplader, kæmpegyder og en række andre genstande, der kan blive brug for.

“Naboen havde stillet sin opvaskemaskine til rådighed, så det lod jo nemt - i teorien. I praksis var det et værre cirkus med legevogn og hvad ved jeg. Næste gang betaler jeg mig fra opvasken.”

KANDIDATFEST



## Lejeaftalen

Det er vigtigt med en skriftlig aftale, så der ikke opstår tvivl om, hvad der var aftalt.

- Prisen alt inklusive.
- Præcis hvad er lejet?
- Præcis lejeperiode.
- Hvem henter og bringer? Hvis du selv henter og bringer stilles der så specielle krav til køretøjet, fx at det skal være en lukket vogn? Hvis du får det bragt, koster det så ekstra, hvis udstyret skal bæres lang vej eller ad trapper?
- Skal der betales depositum e.l.? Refunderes det ved eventuel aflysning? Hvad betales i øvrigt ved aflysning?
- Hvor længe kan man regulere i mængden?
- Hvilken tilstand er udstyret i ved ankomsten?
- Hvilken tilstand skal det være i ved afleveringen? Skal det fx være pakket på en bestemt måde, hvis det ikke er vasket op eller er vasket op.
- Hvem har ansvar for udstyret i lejeperioden?
- Hvordan skal evt. ødelagte genstande erstattes? Se side 37 om fester og forsikringer.
- Er der begrænsninger i brugen? Må det lejede fx ikke tages udendørs?
- Hvordan skal det lejede opbevares, når det ikke er i brug? Må det fx ikke udsættes for fugt, dug o.l.?
- Hvad koster eventuel opvask?
- Hvornår skal der betales?

Se desuden side 35 om aftaler.

Når du modtager det lejede udstyr, så tjek straks om det hele er der, om noget er i stykker, meget skrammet eller beskidt. Klag med det samme, hvis der er noget galt.

Når du afleverer det lejede, så få en kvittering for modtagelsen fra udlejer.

*Klager over udlejningsfirmaer behandles af Forbrugerklagenævnet.  
[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)*





Når du skal vælge, hvem der skal stå for maden, er der flere muligheder.

- Du kan selv lave den – eventuelt med hjælp fra venner.
- Du kan hyre en kok, en kogekone eller en anden dygtig “madlaver”, der tilbyder at lave selskabsmad.
- Du kan få maden leveret som diner transportable fra en restaurant eller et cateringfirma. Her kan du få den serveringsklar, eller der kan følge en kok med.

Hvis du laver maden selv, med venners hjælp, eller med anden ikke-professionel assistance, er det vigtigt, at du gør dig klart, at disse hjælpere, hvor dygtige de end måtte være, ikke er underlagt de samme regler om hygiejne og omgang med madvarer, som de mere professionelle kokke, restauranter og cateringfirmaer. Måske har de heller ikke har den samme viden om emnet, og det kan medføre øget risiko for, at noget går galt under processen. Se også side 5.

Hvis gæsterne bliver syge af maden fra et professionelt cateringfirma e.l. skal man straks klage til firmaet. Den lokale fødevareregion kan opklare hvad der er årsag til sygdommen og sørge for at der bliver rettet op på eventuelle fejl.

“De, der skulle lave maden, var helt uøvede, så det trak i langdrag med at komme til bords. Værten blev ved med at hive hvidvin frem, og jeg må sige, at vi var godt snalrede, da vi endelig kunne få noget at spise.”

## BARNEDÅB



## Mad udefra

Når du bestiller mad udefra, skal du samtidig beslutte, hvilken tilstand maden skal være i, når den ankommer.

Platter og buffetter leveres ofte på fade, lige til at sætte på bordet. I nogle tilfælde skal man dog selv pynte maden.

Maden kan også komme udskåret og klar, pakket i varmekasser. Her skal man selv anrette og pynte maden.

Endelig kan maden kræve en afsluttende forarbejdning, der ofte kræver deltagelse af en kok eller anden køkkenhjælp.

Du må altså også vurdere, hvor meget hjælp du har behov for og har mulighed for at skaffe.

## **Dette skal ske undervejs:**

- Tilberedning eller opvarmning
- Der åbnes vin og sørges for andre drikkevarer
- Anretning og pyntning – måske portionsanretning
- Servering eller fade på bord
- Opfyldning og pyntning af fade
- Fade, tallerkener m.v. fjernes mellem hver ret
- Tallerkener, bestik og fade skylles og stables (opvask)
- Mad, der kan gemmes, anbringes i passende beholdere og lægges på køl
- Gryder m.v. skylles (opvask)
- Der laves kaffe, sandsynligvis af flere omgange, serveres og suppleres med sukker og fløde + evt. kager eller chokolade
- Afrydning og afskylning (opvask)
- Evt. natmad tilberedes, anrettes eller opvarmes
- Servering af natmad
- Afrydning og afskylning (opvask)

Hertil kommer, at drikkevarer skal suppleres under måltidet, askebægre skal tømmes og bordet holdes pænt og appetitligt. Under hele festen vil der løbende være behov for oprydning.

Bag kulisserne skal der være en klar opgavefordeling. Der skal være styr på, hvor alting er og skal anbringes efter brug. Affald og tomme flasker skal også have en plads.

## **Det skal du have styr på før bestilling:**

- Hvilken tilstand skal maden være i, når den ankommer?
- Er der brug for kok, kogekoge eller hjælp til anretning?
- Har du plads til at portionsanrette?
- Har du fade og bestik til fade (kan lejes)?
- Har du gryder m.v. (kan lejes)?
- Har du de nødvendige hjælpere til servering og oprydning?



## Valg af menu

Valget af menu afhænger altså ikke alene af smag og behag og økonomi, men også af forholdene på stedet, og hvor meget hjælp, du har mulighed for at skaffe.

Menuen vælges som regel i samråd med cateringfirma eller diner transportablefirma, som også kan rådgive om drikkevarer.

Flere af disse firmaer kan også hjælpe med kok, køkkenhjælp og serveringspersonale.

## Særlige hensyn

Du må være opmærksom på, om der skal vises særlige hensyn til nogle af dine gæster. Det kan fx være vegetarer eller personer med sukkersyge, allergi eller på antabusbehandling. Det kan også være, at du vil servere noget "børnevenligt" for de mindste gæster. Hvis der skal vises særlige hensyn, må hjælperne have en grundig instruktion.

Under alle omstændigheder er det en god ide at være parat til at servere øl eller vand til de, der ikke ønsker vin.



## Aftalen indgås

Af den skriftlige aftale skal det fremgå:

- Pris alt inklusive.
- Dato og tidspunkt for madens levering.
- Den præcise menu og antal kuverter.
- Hvilken tilstand er maden i ved ankomsten?
- Er der eventuel en vejledning med om opvarmning, udskæring m.v.?
- Hvor længe kan der justeres i kuvertantal-let?
- Hvad koster det ekstra, hvis der justeres efter "deadline"?
- Skal der betales depositum eller bestillingsgebyr?
- Vilkår ved annullering – hvor meget betales?
- Hvornår skal der betales – og hvordan?
- Hvem har ansvaret for firmaets udstyr under festen?
- Hvornår og i hvilken tilstand skal eventuelt lånt udstyr returneres?

## Hvis der følger kok og andre hjælpere med:

- Hvad tid kommer de og hvad tid går de?
- Hvad er deres præcise opgave?
- Hvordan skal de aflønnes og hvornår?
- Er der en minimumstakst, og skal de have kørselspenge?

Det er en stor fordel for værtsfolkene at have tilpas med hjælp under hele festen.

Hvis man ikke hyrer professionel hjælp, er det vigtigt at instruere hjælperne meget grundigt. Det gælder selvfølgelig specielt, hvis hjælperne er uøvede.

## Ændringer – afbestilling

Firmaerne har meget forskellige betingelser for ændring i kuvertantal og afbestilling. Nogle accepterer ændringer i kuvertantal indtil få dage før festen, andre ønsker et endeligt antal otte dage før.

Betingelserne for afbestilling er også meget forskellige, så få vilkårene for ændringer og afbestilling skriftligt før aftalen indgås.

## Afbestillingsforsikring

Nogle firmaer tilbyder, at man kan tegne en afbestillingsforsikring. Den vil typisk træde i kraft ved alvorlig sygdom eller dødsfald i værtsfamilien og den allernærmeste familie, og vil normalt ikke omfatte en aflysning af festen af andre grunde.

*Klager over diner transportable og cateringfirmaer behandles af Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme.*  
[www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk)





### Festkager – bryllupskager

Hvis kagen bestilles separat fra et konditori e.l., skal der ofte betales forud eller senest ved leveringen. Ofte skal der desuden betales depositum for lån af stativer, fad e.l.

Hvis kagen skal betales ved leveringen, er det vigtigt, at der er en person på adressen, der ved, at kagen skal komme, og at den skal betales.

Nogle firmaer tilbyder, mod betaling, at sende en konditor med til udskæring af kagen.

Få aftalen på skrift:

- Tid og sted for levering
- Transportomkostninger
- Evt. depositum for fad m.v.
- Tilbagelevering af lånte dele
- Den endelige pris og betalingstidspunkt

“ Vi havde bestilt bryllupskagen fra et meget fint konditori, men vi fik ikke rigtigt smagt den i al hurlumhejet. Da vi skulle hjem, ville vi have resterne af kagen med. Tænk, så havde de smidt den ud. ”

BRYLLUP



## Drikkevarer

Det kan være svært at beregne forbruget af drikkevarer til en fest. Det er derfor en fordel, hvis du sikrer dig en ret til at levere vin og øl tilbage, hvis du har købt for meget.

## Vin

I vinbranchen er det almindelig kutyme, at man kan levere uåbnede flasker tilbage, hvis man har købt for meget. Det koster normalt ikke noget at tilbagelevere vinen. Aftal alligevel med vinhandleren om du kan levere overskydende vin tilbage, og om der er en tidsfrist for tilbageleveringen.

## Øl og vand

Et fadølsanlæg kan være en fordel til store fester, hvor forbruget af øl forventes at være højt.

Hvis du ikke er vant til at betjene et fadølsanlæg, så øv dig på nogle glas, så det ikke bliver skum alt sammen.

Fadølsanlæg kan lejes mange steder. De kan se meget forskellige ud, så hvis udseendet er vigtigt, må du altså betinge dig, at det er, som du vil have det, fx er integreret i en bar, eller hvad du nu har lyst til.

Det er vigtigt at sætte sig ind i, hvordan anlægget skal installeres og bruges – herunder skift af fustage. Anlægget skal tilsluttes elektricitet, så der skal være klarhed over ledninger, stik osv.

Anlægget skal anbringes på et underlag, der ikke tager skade af spild, trykmærker o.l. Det gælder både gulv og eventuelt bord. De fleste udlejere af fadølsanlæg fraskriver sig stort set alt ansvar for skader, anlægget måtte forvolde

på omgivelserne, udsvining af øl osv.

Ubrudte fustager tages normalt retur. Dog skal der ofte betales et gebyr pr. enhed.

Hvis du ønsker at kunne returnere øl og vand på flasker, må det aftales på forhånd.

## Leje af fadølsanlæg

- Pris alt inklusive.
- Tid og sted for lejemålet.
- Levering og afhentning.
- Anlæggets udseende.
- Installationsvejledning.
- Brugsvejledning.
- Ansvar for anlægget og skader. Er anlægget forsikret?
- Omkostninger ved afbestilling.
- "Hotline" ved driftsproblemer.
- Returnering af ubrudte fustager.

“ Det var en varm sommeraften, og vi havde slet ikke plads i køleskabet til alle de øl, så vi anbragte et børnesoppebassin ude i haven og fyldte det med tør is og øl. Det fungerede perfekt natten igennem. Næste morgen var alle øllerne drukket, og de stakkels naboer, som vist ikke havde fået lukket et øje, måtte have blomster. ”

## STUDENTERFEST



### **Blomsterarrangementer**

Mange restauranter og festlokaler sørger for blomster på borde og andre blomsterarrangementer. Man skal dog altid sikre sig, at det faktisk er en del af aftalen. Hvis du har specielle ønsker til blomsterne, fx farve, blomsterart eller højde på dekorationer, skal det klart fremgå af aftalen.

Hvis du selv bestiller blomsterdekorationer, kan du i god tid aftale med leverandøren, hvornår en endelig bestilling skal afgives og vilkårene for en mulig aflysning.

Til store arrangementer og på store festdage må du forvente at skulle bestille i god tid.

### **Invitationer, menukort m.v.**

Hvis der skal trykkes invitationer, menukort, kirkeprogrammer o.l., kan de normalt laves med få ugers varsel. Det kan dog være en god idé at være lidt tidligere på færde, så man er sikker på at have god tid til korrekturlæsning, fremsendelse af eventuelle billeder o.l.

Af aftalen bør det klart fremgå, hvad der præcis skal trykkes samt antal og papirkvalitet. Prisen inklusiv alle udgifter, som fx forsendelse og korrekturrettelser, skal selvfølgelig også aftales.

*Forbrugerklagenævnet behandler klager over fadølsanlæg, blomsterarrangementer og trykt materiale.  
[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)*

## Underholdning, fotograf mv.

Musikken er vigtig – specielt hvis der skal danses. Uanset om musikken leveres af et musik anlæg og en stak cd'ere, en lejet jukebox, en hyggepianist eller et helt band, skal det hele fungere.

Aftaler skal være på plads og teknikken skal tjekkes, så risikoen for at noget går galt er så lille som muligt.

Hvis jukeboxen ikke virker, eller musikerens forstærker ryger sig en tur, er det ikke altid lige nemt at få skaffet et alternativ.

Hvis du vil have levende musik, er det selvfølgelig også vigtigt at vælge den rigtige slags. Mange musikere har hjemmesider på internettet, hvor det er muligt at høre prøver på deres kunnen og se deres repertoire.

### **Lej en jukebox**

En lejet jukebox kan levere musikken til din fest. De fås også med karaoke-anlæg, hvis lysterne går i den retning. Ekstra højttalere og lysanlæg kan også lejes.

Få en skriftlig ordrebekræftelse, hvoraf det fremgår, hvor og hvornår boxen skal lejes, hvad det koster inklusiv transport, hvor stort et muligt afbestillingsgebyr er, og hvem der er ansvarlig for eventuelle skader på apparatet i lejeperioden.

Få også et nummer du kan ringe til, hvis der skulle opstå driftsforstyrrelser. Se om ansvar og forsikring på side 37.





## Underholdning, fotograf mv.

### Levende musik

Levende musik kan fx være en hyggepianist, en strygekvartet, et band, en sanger eller en discjockey med et rullende diskotek.

Du kan også vælge en hyggepianist under middagen og en anden løsning, når der skal danses.

Det er vigtigt at få oplyst, hvor meget musikken fylder, så der kan være den fornødne plads.

Strømforholdene på spillestedet er også vigtige. Mange musikere stiller specifikke krav til strømmen, da en stor del af udstyret er elektrisk.

Hvis musikeren skal bruge lang tid på at stille udstyret op, må du sikre, at der er nogen på spillestedet til at lukke op og vise ham tilrette.

Forplejningen må heller ikke glemmes – også musikere har behov for mad og drikke.

Bestil musikken i god tid. Det gælder specielt, hvis du ønsker en bestemt musiker eller band, eller hvis du holder fest på en af de store festdage. Nogle musikere er bookede et år eller mere frem i tiden.

“ Det var alle tiders band, de havde fundet, alle dansede, selv tjenerne. Det var der i øvrigt ingen, der syntes var mærkeligt. Det var et brag af en fest. ”

SØLVBRYLLUP





### Musik under middagen

Nogle ønsker blød, dæmpet musik, andre vil have skålsange og muntre indslag fra musikeren, så det er vigtigt, at man aftaler nogle rammer for musikkers karakter.

Hvis musikeren skal spille til omdelte sange, må han have et eksemplar af sangen senest, når han ankommer. Husk det, før sangskjuleren lukkes i. Hvis det er en usædvanlig melodi, må han have besked nogle dage før festen for det tilfælde, at han først skal lære melodien.

Hvis du ønsker at musikeren skal spille bestemte melodier på bestemte tidspunkter, må det være aftalt med alle involverede parter, også fx serveringspersonalet og en eventuel toastmaster.

Om toastmaster se side 12.

### Aftalen indgås

Når du hyrer en eller flere musikere til festen, vil du typisk indgå en kontrakt, hvori det er aftalt, hvor, hvornår og hvor længe musikeren spiller.

- Pris og betalingsmåde
- Tid og sted for engagementet
- Spilletid
- Transport
- Strømforsyning
- Andre aftaler, fx forplejning, pauser
- Omklædning, evt. aflåseligt skab

Du kan se et eksempel på en kontrakt på Dansk Musiker Forbunds hjemmeside [www.dmf.dk](http://www.dmf.dk)

### Aflysning og klager

En kontrakt eller en indgået aftale er som udgangspunkt uopsigelig. Det betyder, at musikeren har krav på erstatning, hvis festen aflyses, eller du finder en anden musiker, du hellere vil have. Der er ingen fast tidsgrænse for, hvornår musikeren har krav på fuldt honorar, men ifølge Dansk Musiker Forbund kan du som tommelfingerregel regne med, at aflysninger mindre end tre måneder før vil udløse fuldt honorar til musikeren. Se side 35 om aftaler.

Hvis det omvendte skulle ske, at musikeren må aflyse, vil han normalt være behjælpelig med at finde en anden til jobbet.

Hvis du ikke mener, at musikeren lever op til det aftalte, må du nævne det under festen, så musikeren har en mulighed for at rette op på eventuelle misforståelser.

“ Vi havde et stort telt i haven og havde hyret et 18-mands big band. Jeg skal love for, at gæsterne spærrede øjnene op, da de 18 smokingklædte herrer ankom med deres instrumenter. ”

BRYLLUP



### Andre former for underholdning

Andre former for underholdning kan også komme på tale. Det kan være sølvbryllupsmusik, rablende, gale tjenere, standup-komiker, tryllekunstner eller hvad du nu har lyst til. Der gælder nogenlunde de samme regler for andre kunstnere og underholdere som for musikere.

*Klager over musikere behandles af Forbrugerklagenævnet.  
[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)*

### Fotograf

Hvis du vil have foreviget din fest, eller dele af den, må du indgå en meget klar aftale med fotografen, så der ikke senere opstår tvivl om, hvad der var aftalt.

Du skal overveje følgende:

- Pris alt inklusive.
- Er der bestemte situationer, der skal fotograferes, fx den samlede familie?
- Antal fotografier og motiver.
- Antal aftryk af de enkelte billeder.
- Papirkvalitet.
- Størrelse på fotografier.
- Aflevering - leveres billederne i en mappe?
- Skal der være videooptagelser?
- Fås billederne på cd-rom?
- Får du negativerne med?
- Hvor længe vil fotografen være tilstede under festen?
- Pris for billeder ud over de bestilte.
- Erstatningskrav, hvis aftalen må aflyses.

Se side 35 om aftaler.

### Hvis noget går galt

Billederne fra den store fest kan jo ikke tages om, så det gælder om at gøre risikoen for, at noget går galt så lille som muligt.

Uenigheder med fotografen kan i høj grad undgås ved at lave en klar aftale.

Mangelfuld kvalitet kan der muligvis rettes op på efterfølgende.

Hvis billederne går tabt, hvad der desværre af og til sker, er der ikke meget at gøre.

Som forbruger kan du normalt ikke forvente erstatning, hvis billederne fra brylluppet eller en anden stor begivenhed er gået tabt. Fotografen kan ikke forlange sit honorar



udbetalt, hvis han ikke leverer varen, men han vil altså heller ikke være erstatningsansvarlig for de mistede billeder. Heller ikke selvom du ønsker at få taget nye billeder og måske har udgift til endnu en leje af karet, brudebuket o.l.

En del forbrugere klager over, at de finder deres billeder på fotografens hjemmeside eller udstillingsvindue. Som udgangspunkt må fotografen kun bruge billederne på den måde, hvis det er aftalt med den, der er på billedet.

*Klager over fotografer behandles af  
Forbrugerklagenævnet.  
[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)*

### **Festfyrværkeri**

Hvis du vil have fyrværkeri til din fest, må du kraftigt overveje, om du ikke bør overlade den sag til en fyrværker.

Hvis der skal fyres stort fyrværkeri af, skal der overholdes en række retningslinier fra Beredskabsstyrelsen om fx sikkerhedsafstande, brandsikring, affyringsramper og transport af fyrværkeriet. En del fyrværkeri må kun affyres af fagfolk og noget vil kræve polititilladelse.

Retningslinierne kan ses på fx [www.danfy.dk](http://www.danfy.dk)  
Nogle fyrværkere tilbyder at videofilme fyrværkeriet. Hvis det er aftalt, bør det klart fremgå af den skriftlige aftale.

*Klager over fyrværkere behandles af  
Forbrugerklagenævnet.  
[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)*



## Leje af tøj

En festdragt kan normalt lejes med et ganske kort varsel, men hvis man vil være sikker på at have noget at vælge imellem, skal man være i god tid.

Når det gælder brudekjoler anbefaler flere udlejningsbutikker, at man henvender sig et halvt år før brylluppet.

Hvis tøjet skal rettes til, skal det ske i butikken, da man ikke selv må tilrette det lejede. En indgået lejeaftale er som udgangspunkt bindende. Det betyder, at butikken kan forlange erstatning, hvis du fortryder aftalen. Du har selv ansvar for det lejede tøj i hele lejeperioden. Det er dog muligt at tegne en forsikring, der dække nogle af de skader, der kan ske, hvis uheldet er ude.

Disse forsikringer dækker langt fra alle uheld, så tjek først din almindelige indboforsik-

ring, da den måske giver samme dækning.

Gå tøjet grundigt i gennem, når du henter det, så du er sikker på at det er fejlfrit. Hvis du senere opdager fejl på tøjet, kan det være svært at bevise, at fejlen var tilstede på udlejningstidspunktet.

## Aftale om leje af tøj

Når du indgår en lejeaftale, skal det fremgå præcis, hvad der er lejet, hvornår tøjet skal afleveres igen, og hvilken tilstand det skal være i.

Prisen skal naturligvis også aftales.

Vask og rens er normalt inkluderet i lejen, og der stilles normalt krav om, at man ikke selv forsøger sig med pletfjerning og lignende.





## Køb af tøj

Når du køber tøj i en butik, har du som udgangspunkt ikke nogen fortrydelsesret. En del butikker tilbyder dog som en service, at forbrugeren kan returnere eller ombytte tøjet inden for en given frist.

Hvis der er tale om festtøj, vil mange vælge at bestille tøjet i god tid, da det ofte skal tilpasses.

Specielt bestilles brudekjoler ofte i meget god tid. Her vil man typisk betale et depositum på adskillige tusinde kroner.

Man skal her være opmærksom på, at man har indgået en bindende aftale om køb af en kjole. Skulle du fortryde aftalen, vil du være erstatningsansvarlig over for butikken. Hvor meget du kommer til at betale afhænger af omstændighederne. Butikken har pligt til at prøve at sælge kjolen til en anden, eventuelt til nedsat pris. Hvis det ikke er muligt, kan du komme til at betale et betragteligt beløb. Som udgangspunkt kan du regne med, at depositummet under alle omstændigheder vil være tabt.

*Klager over leje og køb af tøj behandles af  
Forbrugerklagenævnet.  
[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)*





## Middag ude – kaffe og dans hjemme – lej en bus

Hvis du vil holde en del af festen hjemme, skal du have styr på, hvordan gæsterne kommer fra selskabslokalet til hjemmet.

I nogle tilfælde kan det blive nødvendigt at leje en bus.

Det er normalt muligt at leje en bus med relativt kort varsel.

Hvis du ønsker at servere noget for gæsterne under kørslen, må det være aftalt med busselskabet, inden lejeaftalen indgås.

Skulle der gå noget galt, så bussen må afbestilles, skal vilkårene for det også være aftalt på forhånd.

Normalt kan en bus afbestilles uden beregning, hvis det sker dagen før inden kl. 12 eller 24 timer før kørslen.

Afbestiller du senere, må du forvente, at skulle betale en form for erstatning til busselskabet.

Der er ingen faste regler for, hvor stor denne erstatning er. Selskabet kan dog ikke kræve erstatning for udgifter, som de ikke har haft, fx for brændstof.

“ Der er nok lidt købmand i mig. Hvis kunden slipper billigt fra en sen aflysning, så ringer han nok næste gang, han har brug for en bus. Hvis jeg kræver en stor erstatning, ser jeg ham aldrig igen. ”

INDEHAVER AF BUSSELSKAB

## Karet eller limousine

Om du skal bestille karet eller limousine til bryllupskørsel eller festkørsel, afhænger i høj grad af årstid og rutens længde. Til bryllupskørsel vil turen normalt gå fra hjem til kirke, fra kirken til fotograf og herfra videre til festen. Alt i alt kan der nemt gå flere timer med det. Hertil skal lægges turen til og fra garage eller stald.

Der gælder samme regler som for busser. Du har indgået en bindende aftale, og hvis du fortryder, bliver du erstatningsansvarlig.

Klager over kørsel kan i nogle tilfælde behandles af Forbrugerklagenævnet.  
[www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk) og [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)



# Om at indgå en aftale

Når du indgår en aftale, er det vigtigt, at alle elementerne i aftalen er drøftet i gennem, så der ikke senere opstår tvivl om, hvad der var aftalt.

Det er også vigtigt at få aftalen skriftligt. Hvis der fremsendes en ordrebekræftelse på den endelige bestilling, er det den, der gælder. Du skal derfor læse ordrebekræftelsen grundigt i gennem straks ved modtagelsen, så du kan få rettet eventuelle fejl eller misforståelser.

Hvis du senere i forløbet kommer med ændringsforslag, må du undersøge, hvad det eventuelt betyder for den oprindelige aftale. Fx kan en øgning i antallet af gæster betyde, at den oprindelige bordopstilling ikke kan lade sig gøre, eller at selskabet må flyttes til et andet lokale. Disse ændringer i aftalen bør også være skriftlige.

Hvis der senere opstår en strid om en mundtlig aftale, må den meget ofte afvises af ankenævnene, som normalt kræver skriftlig dokumentation for aftalen. Sådanne stridigheder henvises til domstolene, og det kan, hvis sagen tabes, blive en dyr historie for forbrugeren.

## Klare aftaler

Når man vil indgå en klar aftale, må man spørge om alt det, der er vigtigt for en. Det kan være alt lige fra, om servietterne er af papir eller stof eller farven på limousinen, til antal af serveringer, mængden af vin, eller hvad man gør, hvis det regner, når teltet ifølge aftalen skal pakkes ned i "tør tilstand".

Mange stridigheder opstår alene, fordi parterne ikke har indgået en klar aftale.

Forbrugeren har måske en forventning om, at et udtrykt ønske indebærer noget ganske bestemt, mens den erhvervsdrivende opfatter det anderledes.

*Eksempler fra ankenævnet:*

### **Det var aftalt, at festen skulle slutte klokken to.**

*Forbrugeren havde forventet, at festen faktisk varede til klokken to, hvorefter gæsterne ville forlade restauranten.*

*Personalet begyndte at rydde af allerede lidt over et, da de opfattede, at alt skulle være lukket og slukket klokken to.*

### **Der var bestilt en bestemt italiensk risottoret til en buffet.**

*Forbrugeren forventede at denne ret var varm og klagede over, at den var kold.*

*Cateringfirmaet oplyste, at denne ret lige ofte serveres kold som varm.*



### Urimelige aftalevilkår

Mange erhvervsdrivende bruger standardaftalevilkår, når de indgår en aftale med en forbruger, fx om leje af festtelt, service og andre ting.

Hvis aftalevilkårene er uklare, vil de blive tolket til fordel for forbrugeren.

Standardvilkår er normalt skrevet af den erhvervsdrivende selv – eller af hans brancheforening – og har ikke været forhandlet med forbrugeren.

Det kan betyde, at vilkårene helt eller delvist tilgodeser den erhvervsdrivende. Det kunne fx være et vilkår om, at forbrugeren bærer risikoen for at et festtelt bliver ødelagt ved et lynnedslag eller en brand, i et tilfælde hvor der ikke er noget at bebrejde forbrugeren. Standardvilkår, som er byrdefulde for forbrugeren, fx fordi de stiller forbrugeren ringere, end han er stillet efter de almindelige regler, skal være fremhævet på en sådan måde, at forbrugeren ikke kunne undgå at være bekendt med dem. Ellers anses de ikke for vedtaget.

Et vilkår, som på urimelig måde tilgodeser den erhvervsdrivende, kan blive tilsidesat af et klagenævn eller domstolene.

Det er fx normalt urimeligt, hvis en erhvervsdrivende fraskriver sig ansvaret for tøj, der er bortkommet fra en betalingsgarderobe.

### Fortrydelse af aftale

En indgået aftale er som udgangspunkt bindende. Det gælder både mundtlige og skriftlige aftaler.

At en aftale er bindende betyder, at den part, der ikke opfylder sin del af aftalen, vil være erstatningsansvarlig over for den anden part, for det tab den anden har, hvis man uberettiget fortryder en aftale.

Nogle aftaler rummer en ret til at fortryde indtil en vis frist op til aftalens opfyldelse. Det vil i forbindelse med fester typisk betyde, at erstatningskravet vokser, jo nærmere på festdagen man kommer.

Selvom erstatningskravets størrelse er fastsat i aftalen, kan det godt være urimeligt stort, og erstatningen vil blive nedsat under en eventuel klagesag.

Den erhvervsdrivende kan kun få erstatning for det tab, han ret faktisk har haft. Således kan man fx ikke få erstatning for kørsel, hvis man ikke har kørt, eller for varer der ikke er indkøbt på afbestillingsdagen.

Den, der har krav på erstatning, har også en såkaldt tabsbegrænsningspligt. Det betyder, at fx teltudlejereren skal prøve at leje teltet ud til en anden, musikeren skal prøve at få et andet job, og restauratøren skal prøve at få festlokalet afsat til andre, eventuelt til nedsat pris. Hvis det ikke lykkes fx for udlejereren at få genudlejet festteltet, og ankenævnet ikke skønner, at han har gjort nok for at skaffe en ny lejer, kan nævnet nedsætte hans erstatningskrav med det beløb, han kunne have indtjent, hvis han havde været mere ihærdig.

## Fester og forsikring

Når der er fest og glade dage og mange mennesker forsamlet, kan der nemt ske små eller store uheld.

Man kan komme til at rive hul i det lejede telt, gæsterne kan snuble i et teltgulv, der er lagt forkert, sovsen kan lande i skødet på en af gæsterne, der kan ryge en vase eller en stabil tallerkener, en af hjælperne kan komme til skade osv.



## Hvornår er man erstatningsansvarlig

Man er kun erstatningsansvarlig, hvis det kan bebrejdes en, at skaden er sket. Forsikringen dækker normalt kun uagtsomme skader.

- *Hændelige uheld* er skader, der sker, uden at det kan bebrejdes nogen. Hvis man fx åbner en dør, og derved slår noget ud af hænderne på en, der tilfældigt passerer døren på den anden side, er det et hændeligt uheld. Den, der åbner døren, har ikke gjort noget forkert, og er derfor ikke erstatningsansvarlig. Forsikringen dækker ikke hændelige skader.
- *Simplet uagtsomhed*. Hvis man er årsag til en skade, fordi man har handlet lidt skødesløst – en smule uopmærksomt – kaldes det simpel uagtsomhed, og man vil være erstatningsansvarlig. Det kan fx være, at man løfter en alt for stor stak tallerkener med det resultat, at de alle ryger på gulvet.
- *Grov uagtsomhed*. Hvis man undladt at tænke sig om og derved blevet årsag til en skade, som man burde have gennemskuet kunne ske, vil man være erstatningsansvarlig. Det kan fx være, at man skubber en stor, tung jukebox hen ad gulvet og derved laver ridser i gulvet.
- *Fortsæt*. Hvis man med vilje ødelægger et eller andet, vil man selvfølgelig også være erstatningsansvarlig. Forsikringen vil dog ikke dække, så erstatningen må man selv betale.
- I forbindelse med fester er det værd at bemærke, at skader man er årsag til under *beruselse* ikke er dækket af forsikringen.

### **Forsikringsdækning for skader på lejede og lånte genstande**

Hvis man lejer almindelige indbo-genstande som fx borde, stole, service, duge, fadølsanlæg o.l. vil de være dækket af ens egen indboforsikring. Lejet tøj regnes også for indbo-genstande. Taber man en stor stabel tallerkener, vil de altså som hovedregel være dækket af forsikringen, hvis skaden skyldes uagtsomhed. Hvis det i lejekontrakten er aftalt, at man bærer risikoen for de nævnte genstande, så vil forsikringen dække skader på samme måde som for ens egne ting. Det vil sige, at forsikringen også dækker, hvis de lejede genstande bliver udsat for en brand eller tyveriskade.

Lånte indbo-genstande er dækket efter samme regler, men der behøver ikke at være tale om en uagtsomhed. Lånte genstande skal altid erstattes, da man har pligt til, at aflevere lånte genstande tilbage i samme stand som man har lånt dem, også selvom forsikringen ikke dækker.

Et festtelt er derimod ikke en indbo-genstand og vil derfor ikke være dækket af de almindelige forsikringer. I nogle tilfælde har udlejeren forsikret teltet mod brand, lejerens uagtsomme skader o.l., i andre tilfælde skal lejerer tegne en sådan forsikring. Se side 36 om urimelige aftalevilkår.

Når det gælder genstande, som ikke er normale indbo-genstande, fx jukeboxe eller karaokeanlæg, gælder forskellige regler afhængig af, om genstanden er lånt eller lejet. Hvis sådanne genstande er lejet, er de ikke dækket af den almindelige indboforsikring, da de lejede genstande er erhvervs-genstande. Er de derimod lånt af naboen, som fx er den lykkelige indehaver af en jukebox, så er det privat indbo, og så kan de være dækket af lånerens indboforsikring under låneperioden.

De første 30 dage af låneperioden dækkes ansvar for skader, mens man i hele låneperioden dækker de skadeårsager, som normalt er dækket på låners indboforsikring, eksempelvis brand- eller indbrudstyveri.

### **Hvis det lejede er årsag til en skade**

Hvis der opstår en skade på et gulv i et lejet lokale eller festtelt, fordi der er en fejl på det lejede, fx et defekt fadølsanlæg, der lækker, vil udlejeren af fadølsanlægget være ansvarlig for skaden. Hvis skaden derimod opstår, fordi man selv har sat anlægget forkert sammen, er man selv ansvarlig. Det kan også være at man flytter på jukeboxen, og jukeboxen laver slemme ridser i gulvet. Da gulvet ikke er privat indbo, vil ansvarsforsikringen ikke dække. Hvis det er en gæst, som er årsag til skaderne, så er gæsten ansvarlig og dennes ansvarsforsikring vil vurdere, om der er forsikringsdækning for skaden.

Hvis den, som har lagt et teltgulv forkert, er årsag til at en gæst kommer til skade, så vil ansvarsforsikringen dække skaden, såfremt det er en uagtsomhed, som er årsag til skaden.

### **Hjælpere**

Hvis hjælperne er uheldige og hælder rødvin ned af ryggen på en gæst eller taber sovsekanden i skødet på faster Anna, vil skaderne være dækket af værtens forsikring, hvis skaden skyldes uagtsomhed fra hjælperens side. Hvis hjælperne kommer til skade, skal sagen anmeldes til Arbejdsskadestyrelsen, da den type skader er dækket af Arbejdsskadestyrelsens forsikringsordning.

Selvom man jo egentlig er arbejdsgiver, når



man "ansætter" hjælpere til en fest, behøver man ikke at tegne særlige forsikringer i den situation. Kun hvis man har hjælp i mere end 400 timer om året, har man pligt til at tegne en arbejdsskadeforsikring.

### Gæstebudsskader

En "gæstebudsskade" er forsikringsselskabernes betegnelse for de mindre skader, der opstår under privat samvær, hvor der kun er udvist en mindre uagtsomhed fra skadevolderens side. Det kan fx være en vase, man kommer til at skubbe på gulvet, eller det kan være dig, der taber sovsekanden i skødet på faster Anna. Den, der er kommet til at skubbe til vaserne eller tabe sovsekanden, vil normalt ikke have pligt til at erstatte skaden, da den slags småuheld er, hvad der kan ske under privat samvær. Mange forsikringsselskaber har dog valgt at dække også disse skader, dog med en vis selvrisiko. Det er skadevolderens forsikringsselskab, der skal dække skaden.

Omfattende skader eller personskader er ikke dækket af reglerne om gæstebud. Her gælder forsikringens almindelige betingelser.

### Hærværk

Særlig ved ungdomsfester sker det, at forældrene kommer hjem til et hus mærket af hærværk. Hærværk lavet af gæster er ikke dækket af forsikringen, så her må synderne selv betale erstatningen.

### Skader, der opstår på en kro e.l.

Hvis restauranten eller kroens personale er årsag til skade på fx gæsternes tøj, vil virksomheden være erstatningsansvarlig.

Hvis tøj, tasker o.l. forsvinder fra restauranten, afhænger det af omstændighederne, om de er dækket. Hvis man fx har betalt i garderoben for opbevaringen, vil forsvundne genstande normalt skulle erstattes af virksomheden. Hvis der er tale om tyveri fra garderoben, så kan skaden være dækket af indboforsikringen under tyveridækningen.



## **Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme**

Ankenævnets sekretariat, Børsen, 1217 København K.

Tlf. 35 36 51 21 kl. 10-12 og kl. 13-15.

Fax: 72 25 56 44

E-mail: [kontakt@hrt-ankenaevn.dk](mailto:kontakt@hrt-ankenaevn.dk)

[www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk)

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme er et privat ankenævn, der er etableret af Hotel-, Restaurant- og Turisterhvervet, HORESTA, og Forbrugerrådet. Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme er godkendt af Forbrugerklagenævnet.

### **Hvilke sager kan Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme behandle**

Ankenævnet kan tage sig af klager fra forbrugere over de tjenesteydelser, som udbydes af danske hoteller, restauranter, vandrerhjem og forlystelsesparker samt andre virksomheder, der udbyder tilsvarende tjenesteydelser.

Ydelsen og/eller det fremsatte krav må højst repræsentere en værdi af kr. 150.000,00. Klager over ydelser, der overstiger denne værdi, henvises til behandling ved de almindelige domstole.

En klage kan behandles uanset om den virksomhed, som der klages over, er medlem af en organisation indenfor branchen, herunder HORESTA.

### **Betingelser for at klage**

Ankenævnet kan først behandle en sag, efter at forbrugeren har henvendt sig om klagen til den indklagede virksomhed, og denne henvendelse ikke har resulteret i en tilfredsstillende løsning for forbrugeren.

Klagen skal indbringes for Ankenævnet på en særlig klageformular, som kan rekvireres hos Ankenævnets sekretariat eller hentes på Ankenævnets hjemmeside

[www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk)

### **Klagegebyr**

Samtidig med at klagen indsendes til Ankenævnet, skal klageren indbetale et gebyr på kr. 150,00. Hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen, tilbagebetales gebyret af den indklagede virksomhed.

### **Opfyldelse af afgørelsen**

Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til at opfylde Ankenævnets afgørelse.

Såfremt afgørelsen undtagelsesvis ikke efterleves, og den indklagede virksomhed er medlem af HORESTA, vil klageren kunne få sit krav dækket hos HORESTAs garantifond.

Såfremt den indklagede virksomhed ikke er medlem af HORESTA og ikke efterlever afgørelsen, vil klageren skulle anlægge en retssag mod virksomheden for at få sit krav dækket. Klageren skal selv betale udgifterne til retssagen, men vil under visse betingelser have mulighed for fri proces eller udgiftsdækning over en retshjælpsforsikring.

### **Offentliggørelse**

Erhvervsdrivende, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelser, offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside. For hoteller, restauranter m.v. er det næringsbrevsindehaveren, der bliver offentliggjort.

## **Forbrugerklagenævnet**

Amagerfælledvej 56  
2300 København S  
32 66 90 00  
[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) og [www.klagetjek.dk](http://www.klagetjek.dk)

### **Hotline:**

Tlf. 70 13 13 30  
Mandag til fredag kl. 9-12.  
Torsdag desuden kl. 15-19.

### **Kompetence**

Forbrugerklagenævnet behandler klager fra private forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser fra erhvervsdrivende. Klage kan ikke indgives af offentlige myndigheder eller offentlige institutioner. Klage kan indgives mod den, der efter dansk rets almindelige regler kan sagsøges ved danske domstole om de af klagen omfattede spørgsmål.

Økonomi- og Erhvervsministeriet har i bekendtgørelsen om forbrugerklager fastsat regler for nævnets virksomhedsområde. Disse regler indebærer, at en række varer og tjenesteydelser undtages fra nævnets virksomhedsområde, fx bilreparationer og håndværkerydelser.

Endvidere er der fastsat maksimums- og minimumsbeløbsgrænser, således at varens eller ydelsens pris skal være på mindst 800 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tekstiler og sko skal prisen dog være mindst 500 kr. og for motorkøretøjer 10.000 kr.

### **Procedure**

Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag, og der kan ikke afgives mundtlige forklaringer af parterne under et nævnsmøde. Det er en forudsætning for sagens indbringelse for Forbrugerklagenævnet, at forbrugeren forud har rettet forgæves henvendelse til den erhvervsdrivende.

### **Gebyr ved Forbrugerklagenævnet**

Gebyr for sagens behandling er 150 kr. Hvis forbrugeren får medhold i en klage, eller sagen må afvises som uegnet, tilbagebetales klagegebyret.



## Ankenævnet for Forsikring

Anker Heegaards Gade 2  
1572 København V  
Tlf. 33 15 89 00, telefontid 10-13  
Hjemmeside: [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk)

Ankenævnet er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.

Ankenævnet behandler efter klage fra en forsikringstager tvister mellem et nævnet tilsluttet forsikringsselskab og forsikringstageren vedrørende dennes forsikring. Nævnet kan endvidere afgive udtalelser om sådanne uoverensstemmelser med forsikringsselskaber, der ikke er tilsluttet nævnet. Nævnet kan endelig med et ikke-tilsluttet selskabs tiltrædelse behandle en klage over dette med de i vedtægterne fastsatte retsvirkninger. (Enkelte lokale, gensidige forsikringsselskaber er ikke tilsluttet nævnet.)

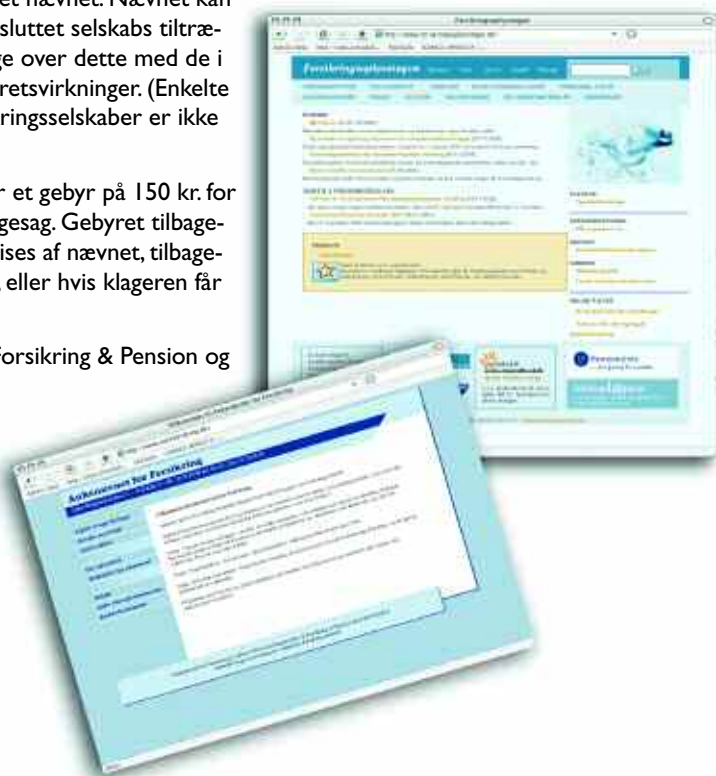
Ankenævnet opkræver et gebyr på 150 kr. for behandlingen af en klagesag. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises af nævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, eller hvis klageren får medhold i klagen.

Bag ankenævnet står Forsikring & Pension og Forbrugerrådet.

## Forsikringsoplysningen

Amaliegade 10  
1256 København K  
Tlf. 33 43 55 00  
Fax 33 43 55 01  
Hjemmeside: [www.forsikringsoplysningen.dk](http://www.forsikringsoplysningen.dk)  
E-mail: [fo@forsikringsoplysningen.dk](mailto:fo@forsikringsoplysningen.dk)

Forsikringsoplysningen kan rådgive om forsikringer og behandle klagesager, når man vil klage over modpartens forsikringsselskab.



## Andre steder at søge hjælp

### **Advokathjælp**

Hvis man får behov for advokathjælp, kan man i første omgang opsøge den gratis advokatrådgivning.

Den gratis advokatrådgivning findes ca. 100 steder i landet. Alle, uanset indtægt, har adgang til rådgivningen, og man kan være anonym, hvis man ønsker det.

Hos advokatrådgivningen kan man få gratis råd og vejledning om det problem, man står med. Hvis man får behov for yderligere hjælp til en egentlig sagsbehandling, skal der betales. I den lokale avis kan man se, hvor og hvornår advokatrådgivningen er åben.

[www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk)

### **ForbrugerINFOpunkt på biblioteket**

ForbrugerINFOpunkt er navnet på den offentlige forbrugerrådgivning, som dit lokale bibliotek tilbyder i samarbejde med Forbrugerstyrelsen.

ForbrugerINFOpunkt kan give dig information om dine rettigheder og råd om, hvad du kan klage over, hvordan og til hvem.

Find det nærmeste ForbrugerINFOpunkt på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)





# Håndbøger fra Forbrugerstyrelsen

## “Ren besked” Serien

Ren besked er håndbøger, der sætter fokus på en lang række emner, som har betydning i hverdagen. Her kan du finde nyttig information og et væld af gode råd, som er lige til at omsætte til praksis.

Der findes mere end 40 forskellige håndbøger. Du kan bestille dem på tlf.: 70 13 13 40 hele døgnet eller via vores hjemmeside [www.forbrug.dk/netbutik](http://www.forbrug.dk/netbutik). Her finder du også en oversigt over alle håndbøgerne samt de øvrige materialer fx plakater, du kan købe.

### Eksempler på ”Ren besked”



#### Ret og pligt som forbruger

Hvor kan jeg klage, og hvad er mine rettigheder? Som forbruger i Danmark er du godt beskyttet, hvis du vel at mærke kender dine rettigheder og pligter. Hvad gør du fx, når du skal reklamere, have repareret eller ombyttet en vare? Håndbogen gennemgår købeloven set med forbrugerbriller.

Pris: kr. 30,- + forsendelse



#### e-handel og postordre

Er det sikkert at opgive sit kortnummer? Hvad nu hvis jeg aldrig får varen? Faktisk er du bedre beskyttet, når du handler i en virtuel butik, end hvis du handler i en almindelig butik. Få oplysning om dine rettigheder og de forskellige betalingsmuligheder, når du handler via internettet, både i Danmark og udlandet.

Pris: kr. 20,- + forsendelse



#### Hygiene og madvarer

Lær at praktisere god køkkenhygiejne, så du undgår, at familien bliver syg af den mad, du serverer. Du får viden om, hvordan madvarerne skal behandles, fra du køber dem, til du serverer maden for familien.

Pris: kr. 30,- + forsendelse

## Forbrugerstyrelsen

Amagerfælledvej 56  
2300 København S

**Bestilling af håndbøger:**  
Tlf 70 13 13 40 hele døgnet  
[www.forbrug.dk/netbutik](http://www.forbrug.dk/netbutik)

**Rådgivning:** Tlf 70 13 13 30  
mandag – fredag fra 9 -12  
torsdag desuden 15 -19

**Hjemmeside:**  
[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)  
**E-mail:** [forbrug@forbrug.dk](mailto:forbrug@forbrug.dk)

**Bestillingsnummer:** 359  
Håndbog nr. 6-2004

ISBN 87-7408-696-0  
ISSN 1399-2112

### Besøg [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) – Forbrugernes internetportal

Forbrugerstyrelsen har opbygget en omfattende database med informationer om: priser, varettest, e-handel, rettigheder som forbruger og meget andet.

### Bedst i test – tjek [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

På portalen har du gratis adgang til de test, der gennemføres i vores laboratorier. Vi tester alt fra rengøringsmidler og støvsugere til barnesenge, mobiltelefoner, køleskabe og børnetøj. Her finder du også internationale forbrugertest af fx fjernsyn og digitalkameraer.

### Ren besked – Forbrugerhåndbøger

Forbrugerstyrelsen udgiver hvert år 4 håndbøger i serien "Ren besked" skrevet af fagfolk. Håndbøgerne kan købes i løssalg eller abonnement. Se oversigten på [www.forbrug.dk/netbutik](http://www.forbrug.dk/netbutik).

**Emner i 2004:** Computeren – familiens kreative værktøj, Hvad skal vi ha'? – mad hele ugen, Krop og kemi, Håndværkere – få styr på aftalen, Sov godt – om køb af sengeudstyr, Fester og ture.

570903506604?  
STREGKODE IND  
HER

Pris: kr. 30,-



MINISTERIET FOR FAMILIE-  
OG FORBRUGERANLIGGENDER  
Forbrugerstyrelsen

God fest

Tryk: Salogruppen. Layout: Punch Design Productions. Fotos: Lars Kaslov, Jean Schweitzer, Knud Nielsen, DJKBilleder

