

2023-31791

2023-12-18

INLEDANDE UPPGIFTER

Har du ett avtal med företaget du anmäler? Eller anser du dig ha rätt att rikta ett krav mot företaget av annan anledning, såsom garanti, villkor, försäkring eller kreditförhållande?

Ja

Har tvisten prövats eller pågår prövning av Kronofogden, domstol eller nämnd, eller kan den prövas av en annan nämnd?

Nej

Skickas denna anmälan in inom ett år från första gången du klagade till företaget?

Ja

Har företaget som anmälan riktas mot gått i konkurs?

Nej

Gäller tvisten tvätt, båt, bostad, leverans av gas eller el, spel eller lotterier, eller hälso- och sjukvårdstjänster?

Nej

Uppgår värdet av det du kräver till minst 500 kronor?

Ja

Har företaget sagt nej till ditt krav?

Ja

ANMÄLARE

Du är anmälare och gör anmälan själv

Ditt namn

J

Din adress

Din e-post (används i all kommunikation med nämnden)

Din telefon

Ålder

25 - 34 år

Kön

Kvinna

2023-31791

2023-12-18 **MOTPART**

Företagets namn

Företagets adress

Företagets e-post

Företagets telefon

VAD HÄNDE?

Beskrivning av tjänsten

Bröllopsfotograf till bröllop 9 augusti 2023

Priset på tjänsten

16 000 SEK

Hur mycket har betalats hittills?

16 000 SEK

Beställningsdatum

2023-02-23

Har du bindningstid?

Nej

Finns det ett avtalat slutdatum?

Nej

Hur köpte du tjänsten?

Annat

Hur gick köpet till?

Var en tjänst som bokades genom digitalt avtal samt efter telefonsamtal med försäljaren.

Har du meddelat företaget att du vill ångra eller slippa ifrån avtalet?

Ja, det gjordes 2023-12-16

Fick du en skriftlig offert, orderbekräftelse eller kvitto för köpet?

Ja

Fick du garanti?

Vet inte

TVISTEN MOT FÖRETAGET

Tvisten handlar om

Annat

Beskrivning av vad tvisten handlar om

Bokade en tjänst för film och fotografering till ett bröllop i augusti där det enligt avtal skulle ingå 2 personer (en som fotograferade samt en assistent som skulle filma). På bröllopsdagen dök endast en person upp och skötte både film och fotografi, vilket dessutom resulterade i brist på både foton och film.

Utöver detta bröt man även mot följande som enligt skriftligt och muntligt avtal ingick i tjänsten som köptes (men som således inte levererats enligt överenskommelse):

- Ett fysiskt förmöte för planering

Avbokar genomgångsmötet och hävdar att hon inte kan längre träffa sina kunder fysiskt innan bröllopsdagen.

- Fotografering bokad och betald för 4.5 timmar - Detta skedde inte i.o.m. att sen ankomst.

Här hade vi dessutom kommit överens om tid (betald tid) i schemat för genomgång av fotograferingen på plats, vilket således håller inte genomfördes.

- Enligt avtal skulle bilder tas "inför vigsel, under vigsel, efter vigsel" - Inga bilder tagna under vigsel, inte en enda bild från när brudparet går in el ut från vigseln har tagits. Detta anses vara en effekt av att de endast var en person på plats istället för två så att byte/justering av kamera utrustning skedde under denna tid.

Highlightfilm I paketet ingår - Har fortfarande inte levererats med godkänd kvalitet. (18 dec 2023)

Enligt avtal "Leveransen av bilder sker inom två veckor efter fotograferingsdatumet" - Inga bilder mottagna i tid, efter mycket tjat fick vi råmaterialet på bilderna efter 5 veckor och fortfarande 4.5 månad senare har inte alla redigerade bilder levererats.

Under "VILLKOR" står det "Jag fotar med dubbla minneskort, en assistent samt säker backup" - Vi köpte ett paket där fotografering och film skulle ingå varav S själv skulle fota och ha med sig en assistent som skulle filma enligt muntlig och skriftlig överenskommelse. Väl på plats dök ingen assistent upp vilket dels resulterade i att mindre foton togs, tillfällen missades på fotograferingen och kvalitén på både bild och film påverkades. Således fick vi även betala för 2 personer varav endast en kom.

Drönarfilmer av bröllopet utlovades och användes som övertalning för att lägga till highlightfilm till fotopaketet som köptes - men endast en kort filmsnutt på ett par sekunder av hustaket där bröllopet skedde levererades. Inga drönarfilmer på själva bröllopet togs.

12 st genomskinliga låneparaplyer skulle ingå. Även dessa uteblev utan förvarning och ingen ersättning erbjöds.

Utöver detta brister kvalitet, service och leverans rakt igenom.

S har dessutom vart otrolig svår att få tag på under hösten som varit och hon vägrar ta samtal och möten för att diskutera ärendet.

2023-31791

När klagade du första gången till S?

2023-09-18

Vad krävde du av S?

2023-12-18
Försökt få till ett möte för att diskutera lämplig kompensation, utan framgång. Har nu via mail istället krävt återbetalning för den assisten som inte dök upp för att filma. Enligt www.---.se själv en film till ett värde om 7000:-

Har S sagt nej till kravet?

Ja

Vad svarade eller gjorde S?

När vi först klagade kunde hon erbjuda att redigera 30 bilder till (vi har dock inte fått de första 30 bilderna + filmen färdigredigerade, och i.o.m. bristande kvalité på bilderna är detta inte något vi anser kunna ersätta 4.5 timmes arbetstid av den personen som aldrig dök upp på plats) och sedan när vi ställde kravet på återbetalning fick vi följande svar på mail: "Varsågod, kontakta ARN så löser vi det genom dem."

KRAVET NU

Vad begär du av S?

1) Jag begär i första hand full återbetalning om 16 000:- av för utebliven leverans och avtalsbrott. 2) I andra hand ett prisavdrag på 8000:- för utebliven person som skulle ha filmat 4.5 timme under bröllopet. Detta har jag räknat fram genom att vi betalat 16 000:- för 2 personer och endast en person var på plats. $16000/2=8000$. 3) i tredjehand begär jag en återbetalning om 7000:-, tillika värdet på den film som i och med utebliven filmfotograf framför allt påverkats.

Hur motiverar du ditt krav?

Jag anser att S har begått avtalsbrott genom att sälja ett paket där två personer (hon själv + en assistent) skall fotografera och filma under 4.5 timmes tid vid pågående bröllop den 9/8 2023. Detta skedde inte, då endast en person dök upp och försökte utföra både fotografering och film. Det innebär att utöver att detta gått ut över kvalitet och kvantitet på bilder/film har vi även betalat för 4.5 timme x 2, således 9 timmars arbetstid, varav endast 4 timmar genomfördes (en person dök upp och denna person dök dessutom upp försent och missade således även genomgång, planering och start på fotografering. I och med detta anser jag mig ha rätt till återbetalning.

BILAGOR

Skriftligt avtal
J 98 2023.pdf