

Hej!

Bifogat i detta dokument finns det underlag som ni bör ta del av för att bedöma ärendet. Allt innehåll gick inte att bifoga i ARN portalen då filerna är större än mb gränsen.

Bifogar det här nedan:

1. Filmen som brudparet fått levererat (---NewRevision2.mp4)
Laddas ner här genom wetransfer.com
2. En referensfilm från min portfolio på hur kvalitén brukar vara (Portfoliofilm-referens.mp4)
Laddas ner genom samma länk som ovan.
3. Länk till kundens onlinegalleri med alla bilder som tagits (original samt redigerade bilder).
Laddas ner genom samma länk som ovan.
4. Stickprov av bilder från vigseln och bröllopet i sin helhet (ifall ni inte har möjlighet att besöka länken under provningstillfället)

Jag kan tyvärr inte skicka alla bilder i ARN portalen eftersom det skulle bli för stor fil, jag hoppas ni kan besöka länken eller åtminstone stickprovet jag bifogar vid sidan av detta dokument.

Längst ner i dokumentet finner ni delar av mailkonversationen mellan kunden och mig. Önskar ni ta del av hela konversationen kan ni återkomma.

Nu till svar på frågorna.

“Det verkar som att avtalet har ingåtts på ett sådant sätt att det omfattas av distansavtalslagen. Vi kan därför behöva ta ställning till om J hade rätt att ångra köpet, alltså slippa ifrån avtalet.

Vi vill därför veta vilken information om ångerrätten som ni gav till J. Skicka också in den handling, exempelvis avtalsvillkor, där den informationen som ni gav framgår.

Kunden har fått information om ångerrätten. Längst ner i detta dokument finner ni skärmbilder från vår mailkonversation. I första mailet som jag skickade till kunden som svar på deras bokningsförfrågan hänvisade jag till min hemsida där de kan hitta all information gällande vad deras bokning innebär.

I mailet står följande:

“Då jag lägger mycket tid på varje bröllopfotografering, bokar jag bara in några få uppdrag om året. Det innebär att fler bokningar på övriga datum den månaden, kan göra att jag inte kan fotografera ert datum. Ni hittar mina brölloppaket med all information här: www.---.se/priser”.

Väl inne på hemsidan www.----.se som kunden skickade sin bokningsförfrågan genom står det om ångerrätten vid 3 tillfällen, på Startsidan, boka-sidan, pris-sidan (vilket jag länkade till i mailet) under skicka-knappen i varje bokningsformulär.

“Ångerrätt:

Notera att enligt distanslagen har man som kund 14 dagars ångerrätt efter att ha ingått i avtal. En bokningsförfrågan är inte ett avtal, utan enbart en förfrågan på offert.“

Twisten verkar handla om en tjänst och eftersom vi kan behöva ta ställning till om J har avbeställt tjänsten vill vi också särskilt veta:

1. Hur stor del av tjänsten anser ni har utförts?

Tjänsten har inte avbeställts. Tjänsten är fullbordad.

Fotografering, filmning har skett åt kunden under bröllopsdagen i vanlig ordning utan något tecken på missnöje under tillfället. Kunden har även tagit del av allt material enligt avtal inklusive bröllopsfilm, redigerade bilder samt alla originalbilder från fototillfället.

Leveransen har skett i enlighet med det jag uppvisar i min portfolio och håller likvärdig kvalitet som mina tidigare arbeten.

Kunden har efter leveransen av allt material kontaktat mig och bett om ytterligare korrigeringar av redigerade bilder och film då hon uttryckt missnöje med slutproduktionen. Jag har då försökt möta henne i det och jobbat utöver vad som står skrivet i avtalet och (obetalt) redigerat om alla bilder samt gjort korrigeringar vid 2 olika tillfällen av bröllopsfilmen i försök att tillfredsställa och kompensera kunden för hennes missnöje med leveransen. Trots detta anser kunden sig vara fortsatt missnöjd och ber om ytterligare kompensering som inte är rimlig.

Arbetet är utfärdat precis som tidigare bröllopsfotograferingar och filmningar, likt det jag redovisar i min portfolio, enligt samma avtalsmall som jag alltid ingår i med alla mina bröllopskunder. Aldrig tidigare har jag varit med om något liknande där en kund varit missnöjd och fortsatt försöka få ut mer av tjänsten än vad som redan erbjudits.

Samtidigt har jag aldrig tidigare gått med på denna typen av kompromisser, där kunden styr och ställer redan från början genom att pruta och skapa ett eget paket till ett specialpris. Jag gick med på det då jag tänkte att det var en vardag så ingen gifter sig då, alla gifter sig på helger i vanliga fall. Inser nu i efterhand att det är kunder som inte respekterar ens prissättning som inte heller kommer respektera ens arbete och tid, oavsett om jag levererat till likvärdig kvalitet som jag alltid gör.

Kundens krav om att bli återbetald för deras bröllopsfilm avböjs från min sida.

Dels har de redan fått allt material inklusive filmen. Materialet är levererat i den kvalitet som de hade kunnat förvänta sig baserat på vad jag visar upp i min portfolio. Kundens krav avböjs även för att de påstår att deras film är värd 7000 kr vilket inte stämmer, då det är mina nya priser på hemsidan och under deras bokningstillfälle kostade filmen 3000 kr. Filmen kan inte kompenseras då den redan är levererad utefter standarden som redovisades i min portfolio vid bokningstillfället.

2023-31791
2024-01-04

Vid bokningstillfället valde kunden först ett paket på 3h för 12 000 kr. De ville sedan lägga till filmen som då kostade 3000 kr på min hemsida, vilket totalt skulle bli 15 000 kr, sedan ville de även utöka paketet till 1.5h extra fotografering och de själva erbjöd totalt 16 000 kr (dvs. 1000 kr extra för 1.5 timmar medan normalt kostade 1 timme 3000 kr vid bokningstillfället).

Det innebär inte att filmen ens kostade 3000 kr i ett sådant paket, utan priset blir obestämt eftersom totala summan var tvungen att täcka både resekostnader, fotografering och filmning, utrustning, kundservice, redigering etc.

Kunden har alltså inte betalat för en extra betald assistent då deras budget knappt täckt mina originalpriser där jag kommer själv utan assistent, något kunden är medveten om eftersom kunden bokade genom min hemsida där man förstår att det bara är jag som kommer och inte ett helt produktionsbolag, samt att kunden frågade vid första kontakten om samma priser även gällde vardagar (de gifte sig på en onsdag). Jag svarade att ja, samma priser gäller vardag och helger, det blir alltså inte billigare för att det är vardag.

I alla mina avtal med kunder under 2023 står det att jag fotar med en assistent. Det innebär inte att assistenten är med under fototillfället nödvändigtvis, utan att jag har tillgång till en assistent om jag behöver under processen i sin helhet för t.ex. digital backup av filer, packa väskor, skjuts till fotoplatser.

På min hemsida framgår det tydligt att det är jag och inte ett helt produktionsteam som kommer och fotar och filmar. På första sidan presenterar jag mig själv och att det är jag som kommer på bröllopsdagen.

Problemet som uppstått för denna kund är att jag erbjudit att ha med en assistent för att de skulle känna sig tryggare med att jag skulle både fota och filma. I mailet står det att assistenten skulle flyga drönare och filma med drönaren till bröllopsfilmen. De har fått drönarmaterial i deras bröllopsfilm även om assistenten uteblev, vilket innebär att slutprodukten inte påverkats eftersom materialet finns. Väl när jag har med mig en assistent så är det min bror som är under upplärning och hans uppgifter är att flyga drönare och bära utrustning åt mig, han spelar inte en avgörande roll för att film eller foto blir utfört och jag har inga förväntningar på honom och är inte beroende av honom i produktionen eftersom han är under upplärning. Jag brukar normalt vis komma själv, vilket är det arbete som syns i min portfolio, vilket är den tjänst som kunden beställt när de bokat hos mig.

Denna kund har både prutat ner mina priser och förväntat sig mer än vad en vanlig kund får som betalar normalpris. Trots detta har de fått likvärdig service och produkt i enlighet med vad portfolion uppvisar. Produktionen hade inte påverkats betydligt av om jag hade haft med mig min assistent, som vid tillfället blev sjuk. Skillnaden hade varit att han hade flugit drönaren istället för jag, men slutproduktionen hade mer eller mindre blivit densamma sett till drönarmaterialet.

Jag kan därför inte heller kompensera med att betala kunden assistentens ersättning eftersom assistenten inte får någon ersättning när han är med under uppdrag på grund av att han är under upplärning.

Personligen är jag väldigt ledsen över att kunden är missnöjd med sina bilder och film. Jag har försökt möta hennes första krav med flera revisioner.

Anser ni att företaget har rätt till ersättning för några kostnader? Om ja: hur mycket? Förklara också hur ni har beräknat beloppet

Normalt sett tar jag ut en kostnad för revision/omredigering av material men jag känner att jag kan bjuda på det då det var kundens första krav för kompensation.

Jag önskar därför inte någon ersättning för det arbete jag lagt ner utöver avtalet då det är den avtalade kompensationen jag och kunden kommit överens om först.

2. Har företaget sluppit några kostnader på grund av avbeställningen? Om ja: hur mycket? Förklara också hur ni har beräknat beloppet

Nej. Ingen avbeställning har skett.

Kunden påstår att jag varit sen till fotograferingen samt att jag inte fotat vigseln och efter vigseln alls, vilket inte stämmer. Bilderna motbevisar det påståendet då det finns rikligt med bilder från vigseln och från hela dagen, början till slut. Vid ett tillfälle när bruden och gummen med följe gått fram till vigseln med brudens pappa i vigselgången fattas det bilder.

I avtalet med kunden står det att "Mitt mål är att fånga de bilder ni önskar under dagen och gör mitt bästa utifrån omständigheterna som ges på plats med reservation för undantag. Min prioritet vid ert bröllop är att fånga er dag så vacker och autentisk som möjligt.". Jag har alltså missat att fota den biten av bröllopet. Jag är osäker på vad det beror på men det kan ha varit att jag behövt flytta på mig för att inte stå i vägen för någon, skymma någons sikt, eller att just de bilderna kan ha blivit överexponerade och inte kunnat levereras. Detta är bara gissningar på vad som kan ha hänt. Oavsett refererar jag till avtalet och avskriver mig kundens förväntningar att fånga varenda liten händelse i detalj från dagen.

Bifogar schemat kunden skickat till mig, jag kom i tid till fotograferingen, fångade de olika momenten från dagen likt önskat vilket bilderna reflekterar och kan intyga att jag var på plats i tid för att fånga dagen från början av schemat.

Kunden påstår att jag enbart filmat hustaken över vigselplatsen med drönaren. Jag har filmat snett över byggnaden från en vinkel som framhäver platsen i sin helhet från entrén (syns i första scenen av filmen). Där ser man både fasaden på byggnaden och entrén, samt hustaket såklart då det är filmat med en drönare som är till för att filma från ovan. Jag har även filmat över vattnet och byggnadens terrass och trädgård. Precis som med all drönarflygning behöver man ta hänsyn till platsen och grönskan. Jag har behövt flyga ovanför träden för att kunna fånga platsen på ett så fint sätt som möjligt och förhålla mig till miljön på ett respektfullt sätt.

Jag var i tid till fotograferingen, kan ha varit någon minut sen på klockslaget men har fångat dagen från början till slut.

Vi hade ett planeringsmöte genom zoom då jag inte hade möjlighet att ses i verkligheten vid tillfället, alla mina par får alltid ett planeringsmöte. Det ingår inte ett fysiskt möte i priset utan det var enbart ett önskemål från kunden.

2023-31791

2024-01-04

Kunden påstår att den inte fått bilderna levererade i tid enligt avtalet. Kunden fick originalfilerna levererade i tid (inom 2 veckor från fotograferingsdatumet). Sedan klagade kunden om att bilder fattades, vilket var bilderna från när bruden och gummen gör entrén till vigseln. Eftersom dessa bilder inte fanns kunde de omöjligt laddas upp. Därför kan kunden ha upplevt att bilderna inte levererades i tid då hon väntade på fler bilder än vad som egentligen fanns. Jag blev osäker och gjorde nya försök att ladda upp bilderna på nytt då jag trodde att alla bilder fastnat i uppladdningen. Men i själva verket hade kunden då redan fått alla originalbilder inom 2 veckor i enlighet med avtalet). Redigerade bilderna har ingen deadline i avtalet eftersom den baseras på hur snabbt kunden väljer ut de bilder de önskar ska redigeras och återkommer till mig.

Alla redigerade bilder har levererats, dock är kunden fortsatt inte nöjd med redigeringen och vill att jag fortsätter redigera om bilderna kostnadsfritt.

Jag har inte "övertalat" kunden att lägga till en highlight film i deras fotopaket, det är ett beslut de själva tagit. Kunden påstår ej ha mottagit drönarfilm, drönarfilmerna går dock att se i bröllopfilmerna som är bifogad.

Jag erbjöd ta med mig 12 st paraplyer som jag hade hemma. Paraplyerna var inte något som ingick i priset när de bokade utan något jag erbjöd för att vara snäll och hjälpa dem i deras bröllopsplanering. Efter att ha gått igenom en separation och flytt hade jag inte tillgång till dem längre och informerade kunden om det innan bröllopet.

Jag har varit tillgänglig för kunden till den mån som varit resonabel. Jag kan inte svara efter arbetstid och jag har flera kunder jag behöver avsätta tid för. Jag har besvarat de frågor kunden har haft och vi har tagit ett digitalt möte när kunden uttryckte missnöje av leveransen där vi bestämde att jag skulle kompensera henne genom att korrigera filmen och bildredigeringen, vilket redan har gjorts. Kunden har alltså redan blivit kompenserad enligt en tidigare överenskommelse oss emellan. Trots detta är kunden fortsatt missnöjd och kräver mer än vad hon gjorde från början när hon ställde kraven om kompensation.

Jag avböjer därför kundens nya krav om ytterligare kompensation.

Tack för er tid i ärendet.

Allt gott, S

2023-31791
2024-01-04

Mailsvar där jag hänvisar kunden till information om ångerrätten enligt distanslagen samt kunden förhandlar om priset, medveten om att hon inte betalar fullt pris för filmen utan vill att den ska vara inkluderad i priset där jag redan är underbetald. Samt körschema från kunden, ingenstans står det avsatt tid för genomgång av fotograferingen, så jag kom till 12.30 som hon önskat.

2 nov. 2022 14:08 ☆ 😊 ↶ ⋮

Hej [redacted]! 🥰👉

Ser nu att mitt svar aldrig kom iväg.

Stort grattis till er, vad fint att ni ska gifta er! Åskar att ni valt just Åsgård herrgård, jag fotade där i somras och jag kan lova att det är en så otroligt vacker plats med mycket ståtlig interiör och natur runt om, och det är ett perfekt ställe för att ta många vackra bilder.

Jag är faktiskt tillgänglig den onsdagen och kan komma på ert datum! 😊

Då jag lägger mycket tid på varje bröllopsfotografering, bokar jag bara in några få uppdrag om året. Det innebär att fler bokningar på övriga datum den månaden, kan göra att jag inte kan fotografera ert datum. Ni hittar mina bröllopspaket med all information här:
[www.\[redacted\]](#)

Jag kan spara ert datum i 5 dagar, men eftersom att många skickar förfrågningar just nu kan jag inte garantera att det finns kvar efter dessa dagar. Ert datum är nu sparat [t.om 15/10](#), så kika igenom sidan och bilderna och återkom om ni har några frågor.

20 jan. 2023 22:24 ☆ 😊 ↶ ⋮

Hej igen [redacted]

har du fortfarande vårt datum (onsdagen den 9 aug 2023) ledigt för en 3-4 timmars bröllopsfotografering på Åsgård i Mariefred?
Är det samma pris för vardag och helg på dina paket?

21 jan. 2023 00:05 ☆ 😊 ↶ ⋮

Hej! Ja datumet finns kvar. Samma pris för vardag och helg. 😊

Allt ock,
[redacted]

7 feb. 2023 04:28 ☆ 😊 ↶ ⋮

Hej igen [redacted]

hoppas allt är bra!

Bifogat hittar du det dokument som vi satt ihop med bilder vi tycker om - färger, redigering, typ av bilder, vinklar, posering etc.. :)

Vi har nu också kollat lite närmare på upplägg, schema för dagen etc och undrar om du skulle kunna tänka dig gå med på ett lite mer skräddarsytt upplägg?
Optimalt för oss, och vad vi hade önskat, är ett fotopaket på 4.5 timmar inkl en kort highlight film - och kan för det tänka oss betala 16 000:-
Skulle det vara aktuellt?

Om inte så kör vi på 3 timmar paketet utan film och fokuserar på fotograferingen.

Hör av dig hur du tänker kring detta.

Ha en fantastisk tisdag!
[redacted]

Hej [redacted], hoppas allt är bra!
Här kommer det material som vi pratade om på mötet sist.

Vi kommer ha hjälp av M [redacted] på plats när det kommer till gruppfotona.
Även våra toastmasters [redacted] finns på plats för ev. frågor och funderingar.
När du anländer på onsdagen [redacted] 12.30 så är det [redacted] du kan kontakta för att bli guidad till rätta. De har båda direktkontakt med oss två och kommer att vara på plats hela dagen.

Körschema:

- 12.30 Anländer/Prepp för firstlook och parfoto
- 12.45 First look
- 13.00 Parfotografering
- 13.30 Brudfölje
- 13.45 Föräldrar
- Prepbilder/flix/detalj bilder/miljö och drönare
- 14.00
- Gäster anländer – mingelbilder & video
- 14.30
- 14.50 [redacted] anländer på båt
- 15.00 Vigsel (första kyssen prio på bild)
- 15.30 Mingelbilder (utan brudparet)
- 16.00 Brudskål
- 16.05 Gruppbilder
- 16.30 Mingel med brudparet
- 17.00 Slut