

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0113 - Klage over afvikling af selskab

Sagsfremstilling:

Klager bookede i november 2017 et selskabsarrangement hos indklagede til afvikling den 20. januar 2018. Kuvertprisen for voksne var kr. 475,- og kr. 235,- for børn. I alt deltog 33 voksne og 4 børn i selskabet.

Den 22. november 2017 havde klager et personligt møde med indklagedes køkkenchef omkring selskabet, hvor parterne aftalte nærmere omkring selskabet. Indklagede lovede herefter at fremsende en ordrebekræftelse. Den 29. november fik klager besked om, hvilket af 2 mulige lokaler klagers selskab skulle afholdes i, men først efter adskillige telefoniske og skriftlige rykkere fik klager den 17. januar 2018 en skriftlig ordrebekræftelse.

Herefter blev selskabet afviklet den 20. januar 2018 om aftenen.

Klager havde efter selskabets afvikling en række klagepunkter i forbindelse med afviklingen. Det drejede sig om følgende:

1. Manglende ordrebekræftelse og dårlig kommunikation.

Klager holdt den 22. november 2017 et personligt møde med indklagedes køkkenchef. Denne lovede at sende ordrebekræftelse indenfor et par dage. Klager modtog den 29. november 2017 pr. sms en bekræftelse på, hvilket af de to festlokaler, som klager fik, men klager modtog først - efter utallige telefoniske og skriftlige rykkere til både køkkenchefen, restaurantchefen og indklagedes øverste chef en ordrebekræftelse den 17. januar 2018, hvilket klager fandt meget ubehageligt og fuldstændig uacceptabelt, når man skulle holde fest for mange mennesker. Klager stod reelt to dage før festen uden at være sikker på, at klager havde et sted til sine gæster.

2. Manglende garderobe. Da Klager ankom til restauranten, kort tid før gæsterne skulle komme, var den garderobe, som klager var blevet lovet ved mødet den 22. november ikke opsat og kunne heller ikke fremskaffes. Der var i stedet for en garderobe til 37 mennesker opstillet en stumtjener, hvorpå man uden bøjler kunne hænge 5-6 frakker, som ville blive ødelagt af de stive rør, der skulle tjene som ophæng. Indklagede tilbød at hente et andet stativ, og indklagede kom herefter med en anordning, der var maksimalt 1 m lang og under 1 m høj. Her hang der bøjler, men ifølge klager var det kun dukketøj, der kunne hænge der. Resultatet var, at klagers gæster måtte hænge deres frakker oven i hinanden på trappegelænderet samt stille deres støvler og tasker rundt omkring til stor gene ikke alene for klager og dennes gæster, men også til gene for personalet, der måtte løbe slalom omkring disse forhindringer.

Klager henviste til de vedlagte billeder, som illustrerede, at der var tale om meget små og mangelfulde tøjstativer.

Klager afviste indklagedes påstand om, at klager ankom før aftalt tid.

- Blomsterdekorationer:** De af indklagede lovede blomsterdekorationer på bordene var der ikke, da klager kom, men på klagers anmodning fandt personalet nogle få gammelrosa krysantemer, som blev stillet med en enkelt forpusket stilk på hvert bord. Det var ifølge klager meget langt fra at være de smukke blomsteropsatser, som klager var blevet lovet både ved mødet den 22. november og senere bekræftet ved mail og telefonsamtale den 17. og den 18. januar. Ifølge klager var det ikke festligt og skæmmede helhedsoplevelsen væsentligt.
- Servering:** Serveringen var ifølge klager generelt udmærket, og serveringspersonalet var meget venlige og serviceminded. Personalet kom imidlertid til at hælde dessertvinen op i små snapseglass (eller avec-glass) i stedet for i de vinglass, der var beregnet til det. Dette medførte, at folk ikke fik så meget dessertvin og, at de senere måtte drikke portvin, Baily's og cognac af store whiskysjus-glass. En ærgerlig fejl på sådan en god restaurant.
- Tyverialarm:** Den værste fejl, som indklagede begik, var, ifølge klager, at tyverialarmen på et tidspunkt gik "helt amok". Alarmen hylede, ifølge klager, afsindigt højt rigtig mange gange i løbet af ca. 30 minutter, hvor også lyset flere gange gik ud. Det umuliggjorde naturligvis enhver form for samtale og spisning, og folk sad med fingrene i ørerne og kunne ikke andet. Indklagedes kok, som var den eneste ansvarshavende person til stede, forsøgte forgæves at få stoppet alarmen, og til sidst blev hele klagers selskab vist ud af lokalerne.

Der var samtidig et andet selskab i lokalet på stueetagen, så klagers gæster kunne enten stå udenfor i januar-kulden i fint selskabstøj eller også opholde sig på trappen, der gik ned fra I. sal, hvor klagers festlokale lå. Alarmen begyndte, ifølge klager, omkring kl. 23, og den sluttede lidt før midnat.

Klagers selskab blev således i næsten en hel time fuldstændig afbrudt pga. af en infernalsk høj lyd, som betød, at klager og dennes selskab stod og hundefrøs udenfor, uden overtøj, eller på trappen i en stor klump. Det var naturligvis svært ubehageligt, men førte ifølge klager også til, at klagers selskab gik i opløsning, således at 80 pct. af klagers gæster gik hjem alt for tidligt, omkring 2 timer før de ellers ville være gået. Klager afviste indklagedes påstand om, at klagers gæster blev længe efter at alarmen var ophørt.

Dette hændelsesforløb var klager meget ked af. Klager holdt den slags selskaber hvert 10. år, og det skulle derfor være en rigtig fin fest, der af den grund selvfølgelig også var meget dyr med en pris på mere end 24.000 kr. Til den pris forventede klager, at alt klappede som aftalt. Klager var, af noget af personalet, blevet oplyst om, at det ikke var første gang, at alarmen var gået under selskaber. Dette blev bekræftet af køkkenchefen.

Klager fandt, at indklagede i lyset af, at alarmen tidligere var gået i gang under selskaber, burde have udbedret forholdene, og at indklagede burde have gjort klager opmærksom på problemet.

Klager havde vedlagt en række billeder, som efter klagers opfattelse viste, at indklagedes fremstilling af forløbet med tyverialarmen ikke var korrekt. Klager havde yderligere anført, at to af klagers gæsters bevægelsesapps dokumenterede, at klager og klagers gæster var udelukket fra lokalet i næsten en time.

Den lounge som indklagede omtalte, havde siddeplads til højst 10 personer. De øvrige 30 gæster stod på reposen og på trappen. Yderligere lå loungen lige ud for det andet festlokale, hvor der blev spillet så høj musik, at der ikke kunne tales sammen i loungen.

6. **Besværlig betaling.** Klager fandt det endelig utilfredsstillende, at indklagede krævede betaling om natten efter festen, i stedet for efterfølgende at sende en faktura. Indklagedes betalingssystem kunne på det sene tidspunkt om aftenen/natten ikke håndtere betaling af beløb over en vis størrelse, hvorfor klager måtte lave ikke mindre end 10 dankorttransaktioner, for at betale det krævede beløb på kr. 24.130,-. Den sidste betaling måtte klager betale med klagers søns Dankort, fordi terminalen efter de mange transaktioner med samme beløb på samme terminal af sikkerhedsgrunde lukkede ned for klagers Dankort.

Indklagede havde fejlkonteret en "5x vinmenu" på kr. 1.250,-, som i første omgang blev forklaret som betaling for den specielle allergi-menu, der blev lavet til en af klagers gæster, selvom denne var aftalt på forhånd uden ekstrabetaling. Den efterfølgende forklaring var, at denne postering dækkede 5 flasker af dessertvinen.

Klager kunne ikke afvise dette, men klager undrede sig over, at der blev drukket 5 flasker dessertvin, når denne blev serveret i snapseglasser. Beløbet dækkede efter klagers opfattelse muligvis over, at betjeningen på forhånd havde åbnet 5 flasker. Klager ønskede ikke at forfølge dette, men fandt, at også det påvirkede helhedsindtrykket af indklagedes drift.

Efter selskabets afvikling kontaktede klager indklagede for at bede om en dekort. Klagers udgangspunkt var en dekort på 25 pct. Klager fremsatte dog ikke noget konkret krav, men lod det være op til indklagede at komme med et bud på dekort. Efter at have drøftet klagen og ønsket om en dekort af flere omgange med indklagede, tilbød indklagede, at denne ved lejlighed kunne bespise 5 mennesker gratis på en af indklagedes to restauranter.

Klager fandt ikke, at dette var en passende erstatning for klagers ødelagte fest, slet ikke når man tog i betragtning, at den restaurant, hvor klager holdt sit selskab var lukket om vinteren for alt andet end selskaber i weekenden, og at menukortet på indklagedes anden restaurant ikke var gourmetmad. Klager havde endnu heller ikke modtaget et tilgodebevis/gavekort som kompensation.

Klager havde, efter afviklingen af selskabet, indtryk af en endda meget dygtig kok, men i øvrigt en virksomhed der var sløset og uhensigtsmæssigt drevet, hvilket i klagers tilfælde ødelagde klagers fest.

Det var klagers opfattelse, på baggrund af de påpegede mangler, at klager havde krav på at få en dekort på 25 pct. af de kr. 24.130,-, som var betalt. Klagers krav var subsidiært en lidt lavere dekort end 25 pct.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor.

Klagers krav:

Dekort på 25 pct. af kr. 24.130,-, dvs. kr. 6.032,50,-.

Indklagedes bemærkninger:

Klager ankom 15-20 min før aftalt ankomst, hvorefter klager straks klagede over manglende gaderobeplass. En af indklagedes tjenere fandt herefter det aftalte stativ, der måler ca. 1,5 meter med plads til adskillige jakker/frakker frem.

Derefter sendte klager sin svigerdatter, som var tidligere ansat hos indklagede, ned i køkkenet for at klage over bordopstillingen da klager var utilfreds over manglende antal pladser ved bordene. Efter at klager og en af tjenerne igen havde optalt pladserne, var det klart, at klager havde talt forkert, og der faktisk var de pladser, som klager havde ønsket.

Klager henvendte sig igen for at klage over manglende blomster på bordet, dog stod disse klar, blot havde tjenerne ikke har nået at få dem op, da klager kommer før tid.

Klager godkendte blomsterne, og virkede herefter tilfreds, og gæster begyndte at ankomme og få velkomstdrink.

Gæsterne var under hele middagen glade, tilfredse og roste tjenerne og maden højt. Klager roste ligeledes både personale og maden op til flere gange.

Det var korrekt, at alarmen begyndte at ringe, hvorefter indklagedes køkkenchef gjorde sit bedste for at slukke alarmen. Klager og dennes gæster blev tilbudt at sætte sig ned i loungen foran restauranten, hvor der var to sofaer og et bord, som de kunne sidde ved, mens fejlen blev udbedret.

Klager var utilfreds over, at alarmen forstyrrede hendes selskab, og tjenerne undskyldte mange gange og forklarede problemet.

Der var samtidig med klagers selskab, et andet arrangement i restauranten under klagers lokale, som var forstående overfor situationen med alarmen. Ligeledes var klagers gæster forstående, dog ikke klager selv.

På trods af beskeden om, at der blev arbejdet på sagen om alarmen, og at gæsterne skulle holde sig i ro, henvendte klagers svigerdatter (som er tidligere medarbejder hos indklagede) sig flere gange til tjenerne for at høre om status på alarmen.

Problemet med alarmen blev løst, hvorefter festen fortsatte. Klagers gæster blev adskillige timer efter alarmens ringen var ophørt, og klager fortsatte festen. Klager valgte at betale kl. 01:38.

Inden betaling blev der udspecificeret en regning, hvor der blev forklaret om diverse drikkevarer – herunder 5 x vinmenu af kr. 250,-, som var dessertvinen. Klager godkendte regningen på kr. 24.130 og blev informeret om, at betalingsterminalen af sikkerhedsmæssige årsager kun kan tage betaling af kr. 9.999,- ad gangen. Dette bekræftede svigerdatteren, og klager valgte at betale over 2 omgange af kr. 9.000,- og 2 omgange af kr. 3.000,- og herefter kr. 130,-. Klagers kort blev afvist 5 gange med besked på terminalen om, at klager skulle kontakte sin kortudsteder, da fejlen ikke var lokal.

Klager klarede sidste betaling på kr. 130,- ved at anvende sin søns betalingskort.

Klager hentede sine ting på 1. sal hvorefter hun fortalte tjenerne, at de havde gjort et godt stykke arbejde og at fejlen ikke lå hos dem.

Indklagede havde følgende bemærkninger til de konkrete klagepunkter.

Garderobeplads: - Personalet fandt tøjstativer til klagers gæster, da de blev gjort opmærksom herpå.

Bordopdækning: - Klager klagede over manglende antal pladser, hvorefter tjener og klager talte og kom frem til, at klager havde talt forkert, og at der var de aftalte pladser.

Blomster: - Der var indkøbt blomster på klagers anmodning, som stod klar, men da klager kom 15-20 min. tidligere, havde tjenerne ikke haft en chance for at stille dem på bordet endnu.

Alarm: - Klagers selskab havde mulighed for at sidde i loungen med to sofaer og et bord.

Terminal: - Terminal skrev "Kontakt din kortudsteder", hvilket indikerer, at der var en fejl hos banken og ikke lokalt – Klager blev gjort opmærksom på, at terminalen kun kunne tage imod betaling af kr. 9.999,- efter kl. 00:00 af sikkerhedsmæssige årsager.

Indklagede gjorde opmærksom på, at indklagede havde tilbudt middag inkl. drikkevarer i en af indklagedes 2 restauranter til klager og dennes familie.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på dekort eller kompensation udover det, som indklagede allerede havde tilbudt.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager delvist medhold.

Klager havde anført, at der var en række mangler ved arrangementet. Indklagede havde bestridt disse mangler, bortset fra, at indklagedes tyverialarm gik i gang under arrangement, hvorved klagers gæster måtte forlade festlokalet i ca. en time.

Ankenævnet fandt det ikke godtgjort, at arrangementet led af andre mangler, end at tyverialarmen blev aktiveret og ikke umiddelbart kunne afbrydes.

Ankenævnet bemærkede, at indklagede, som den professionelle part, burde have haft en indarbejdet procedure, således at den hylende alarm kunne have været afbrudt hurtigere.

Ankenævnet fandt, at der var tale om en mindre mangel, som, efter en konkret og samlet vurdering, berettigede klager til en dekort på 5 pct. af prisen for arrangementet, svarende til en kompensation på kr.1.206,50.