

Ankenævnets journal nr.: 2018-0523 - Mangler i forbindelse med bryllupsarrangement

Sagsfremstilling:

Klager afholdt den 30. juni 2018 et bryllupsarrangement hos indklagede. Af ordrebekræftelsen fremgik det, at arrangementet skulle vare 7½ time, og at der var aftalt servering på buffet til en pris på kr. 615,- pr. person. Heri var indeholdt husets vine, øl, vand og kaffe.

Menuen var følgende:

Velkomstdrinks: Øl, Vin og vand

Varmrøget laks med citroncreme Carpaccio med rød pesto og bagt parmesan
Røget tun med fennikel salat Pocheret kalv tilsmagt trøffel

Svampefyldt unghane Svinemørbrad i gorgonzolasauce Peberstegt kalvefilet
Ovnbagte kartofler med skalotte løg
Perlebygssalat med soltørrede tomater, ristet peberfrugter, agurk, basilikum og persille
Grøn salat med marinerede ovnbagte rodfrugter og rygeost

Ost med druer og kiks Daimis med bærkompot
Hvid chokolademousse med cointreau

Brød og smør

Det samlede arrangement kom til at koste kr. 22.637,50,- inkl. moms.

Der var imidlertid en række forhold, som klager var utilfreds med, det drejede sig om følgende:

- Den varmrøgede laks, der blev serveret til forretten smagte, ifølge klager langt fra som varmrøget laks, men mere som bagt lakseside. Den fremstod smagsløs, vandet og smattet i kødet og ikke fast med røgsmag, som varmrøget laks normalt gør.
- Kødet til hovedretten var ikke som forventet. Unghanebrystet var sejt med blødt elastiskind, rigtig svær at spise for de ældre gæster. Svinemørbraden i gorgonzolasaucen var tør. Kalvefileten var kold og sej/senet.
- Tilbehøret til hovedretten var slet ikke færdigtilberedt - både kartofler og rødbeder var hårde (også 2. portion). Så der var reelt ikke noget tilbehør til kødet, som var tilberedt ordentligt.
- Derudover var drikkevarerne ikke altid kolde, når de blev stillet ind, og der blev ikke fyldt ordentligt op. Klagers gæster var nødt til selv at gå i køkkenet og spørge efter flere drikkevarer fordi bordet var tomt for eksempelvis øl.
- Flere af klagers gæster bemærkede, at der i køkkenet lå cigaretskod på køkkenbordet. Denne episode, samt billeder til dokumentation herfor blev den 2.7.2018 af klager anmeldt til Fødevarestyrelsen.

Nogle af de ovennævnte klagepunkter, særligt vedrørende manglerne ved forret og hovedret blev overbragt til indklagede under festen - ifølge klager - på en ordentlig måde, uden at de ansatte blev inddraget i klagers frustrationer.

Efter denne samtale oplevede klager, at betjeningen udeblev. Der blev således, ifølge klager, kun anrettet dessert og denne blev fjernet igen, men ellers sås personalet stort set ikke.

Dette resulterede ifølge klager i, at borde, som gæsterne havde forladt, fik lov at stå med beskidte tallerkener, tomme flasker mv. frem til klager, som den sidste, forlod stedet efter kun 6 timers arrangement.

Heller ikke de borde, hvor klagers gæster fortsat sad, blev ifølge klager ryddet.

Klager oplevede den manglende afrydning og service som en sanktion af klager på grund af den overfor indklagede fremførte kritik af maden.

Klager var af den opfattelse, at klager havde gjort, hvad klager, som kunde, kunne gøre, for at give indklagede en reel mulighed for at udbedre fejl og mangler, mens hovedretten stadig var på bordet. I stedet valgte indklagede at sætte sig ned på sit kontor og græde (jf. tjeners udsagn), og samtidig lod indklagede, ifølge klager, sit personale sanktionere klager ved ikke at rydde af og ikke fylde op med (kolde) drikkevarer, som ellers var bestilt ad libitum.

Bemærkningen om, at indklagede havde fået indehaver (indklagede) af stedet til at græde, ved at fremsætte klagers saglige og konstruktive kritik af maden, var blot en af mange upassende og ubehagelige bemærkninger, som klager, ifølge klager, fik fra den ene tjener.

Dagen efter afviklingen af brylluppet klagede klager skriftligt til indklagede over de ovennævnte forhold.

Indklagede svarede tilbage den 3. juli 2018 og beklagede, at klager havde haft en dårlig oplevelse, men at indklagede ikke forstod/kunne genkende klagers kritik. Indklagede anførte i dette svar således, at flere gæster havde udtrykt tilfredshed med maden. Klager henviste til, at en af klagers gæster havde skrevet til indklagede, at okse/kalvekødet var fint mørt.

Yderligere anførte indklagede, at det ikke var korrekt, at der skulle have været cigaretskod i køkkenet, som ifølge indklagede var i indklagedes kælder, hvor gæster ikke kom.

Sammenfattende kunne indklagede ikke nikke genkendende til nogle af de af klager anførte klagepunkter, men afsluttede sit svar med at skrive, at indklagede ville kompensere klager med kr. 100,- pr. kuvert for 41 personer, dvs. en kompensation på kr. 4.100,-, således at den samlede regning i stedet endte på kr. 18.537,50-.

Klager svarede tilbage den 7. juli 2018. Sammen med svaret var vedlagt kopi af nogle billeder, som angiveligt dokumenterede, at der under afviklingen af klagers selskab lå cigaretskod i køkkenet. Derudover var vedlagt kopi af en tilbagemelding fra fødevarermyndighederne, hvoraf det fremgik at den 2. juli 2018 var der til Fødevarermyndighederne blevet klaget over indklagedes virksomhed pga. mistanke om madforgiftning for 4-7 personer, som følge af mad tilberedt hos indklagede.

Det fremgik heraf, at fødevarermyndighederne hverken kan af- eller bekræfte, at der skulle være en sammenhæng mellem sygdomsudbruddet og de hos indklagede spiste fødevarer.

I sit svar til indklagede fastholdt klager i øvrigt sine klagepunkter og anførte, at for så vidt angik de forhold, som indklagede ikke specifikt havde kommenteret – f.eks. mangler ved hovedretten, kolde drikkevarer og manglende betjening – så anså klager indklagedes tilbud om en kompensation for at være en stilltende accept af klagerne. Klager var ikke tilfreds med det tilbudte afslag på kr. 4.100,- og anførte, at sagen kunne afgøres/forliges ved at klager betalte kr. 12.000,- samt det allerede betalte depositum på kr. 3.500,-, i alt kr. 15.500,-.

Indklagede svarede ikke herpå, men sendte den 11. juli 2018, via indklagedes advokat, klager en rykker for betaling af kr. 18.537,50,-.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager havde for så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at andre gæster (fra et andet selskab) var tilfredse med maden anført, at dette alene drejede sig om en enkelt mail fra en anden gæst.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at en af klagers egne gæster (Dorthe) roste maden, så havde klager anført, at klager var bekendt med, at rigtig mange gæster ikke delte denne gæsts opfattelse heraf. Klager havde videre anført, at den pågældende gæst (Dorthe) ikke sad ved hovedbordet, derfor var hun oppe og tage mad uafhængigt af klager. Da det var klagers tur stod klager og ventede på nye anretninger, så klager havde, af flere af retterne, ikke spist af de samme fade som Dorthe. Klager var efterfølgende blevet bekendt med, at flere gæster havde fortalt om denne ringe gastronomiske oplevelse til venner og bekendte.

Klager afviste indklagedes bemærkninger om, at den tilstødende turistattraktion, [navn på turistattraktion] ikke solgte færdigttilberedt mad. Klager havde således anført, at [navn på turistattraktion] havde et varierende udvalg af lettere retter af cafeteria standard. Klager havde vedhæftet et link til stedets menukort.

Klagers bemærkninger:

Der henvistes til sagsfremstillingen ovenfor.

Klagers krav:

Klager fandt, at klager ikke burde betale mere end det af klager tilbudte, dvs. kr. 15.500, hvilket var et yderligere afslag på kr. 3.037,50,- i forhold til det afslag på kr. 4.100,- som indklagede allerede havde givet klager.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde, via sin advokat, besvaret klagen.

I klagen var det anført, at den varmrøgede laks fremstod vandet og smattet i kødet. Dette stemte ikke overens med den af indklagede modtagne henvendelse af 1. juli 2018 fra en af klagers gæster. Den pågældende gæst angav heri, at "den var tør". Dette står i direkte modsætning til klagers udtalelser. Den varmrøgede laks blev tilmed ifølge indklagede rost af flere gæster ved hovedbordet. Yderligere havde klager anført, at den varmrøgede laks fremstod smagløs.

Indklagede røg selv laksen, hvorfor der var forskel på den røgede smag i forhold til en varmrøget laks købt i et supermarked. Det bestridtes således, at den varmrøgede laks ikke var konditionsrøget.

Den varmrøgede laks blev serveret til flere af indklagedes arrangementer samme dag og i weekenden. Der var ca. 400 serveringer over weekenden. Indklagede modtog ingen klager fra de øvrige arrangementer.

En anden af indklagedes gæster (ved et andet selskab) fik serveret den varmrøgede laks samme dag og denne gæst takkede i mail af 4. juli 2018 for et godt arrangement, som levede fuldt op til forventningerne. Denne gæst fremsatte således ingen klager over den serverede mad herunder den varmrøgede laks.

Klager havde videre anført, at kødet til hovedretten ikke levede op til klagers forventninger, idet den svampefyldte unghane havde sejt kød og et blødt skind. Klager havde ifølge parternes aftale bestilt svampefyldt unghane. Unghanebrystet var fyldt med svampe og pakket ind i kødfars. Dette medførte, at skindet blev blødt. Den svampefyldte unghane blev ligeledes serveret til andre arrangementer i weekenden og indklagede havde ikke modtaget klager i den forbindelse.

Indklagede havde heller ikke tidligere modtaget klager over, at indklagedes svampefyldte unghane skulle have et sejt kød.

Klager havde også anført, at den serverede kalvefilet var kold og sej/senet. Dette var en af klagers egne gæster (Dorthe) ikke enig i. Denne gæst har i sin henvendelse anført, at "kalve/oksekødet var fint mørt, og den brune sauce smagte godt". Kalvefileten og svinemørbraden blev også serveret til flere arrangementer samme weekend, hvorfra indklagede ikke modtog klager. Det bestridtes derfor, at kødet til hovedretten ikke var konditionsmæssig.

Tilbehøret til hovedretten var ifølge klager heller ikke tilfredsstillende. Klager havde anført, at parterne havde aftalt, at kartoflerne samt rodfrugterne skulle være stegt. Dette var ikke korrekt, da parterne havde aftalt, at kartoflerne og rodfrugterne skulle være ovnbagte. Den grønne salat med marinerede ovnbagte rodfrugter og rygeost var tilberedt al dente, hvorfor rodfrugterne blev serveret med 'bid i'. Det bestridtes således, at tilbehøret til hovedretten ikke var konditionsmæssig.

Klager nævnte ikke i sin klage den til arrangementet serverede carpaccio, røget tun, pocheret kalv, perlebygssalat, ost med druer og kiks, Daim-is med bærkompot samt den hvide chokolademousse med cointreau. Klager fik således serveret flere retter, hvortil hun ingen klager havde anført.

En af klagers egne gæster (samme som nævnt ovenfor) roste tilmed desserten i hendes henvendelse til indklagede, da hun angav, at desserten "smagte fantastisk".

Det var i klagen angivet, at Skydepavillonen ikke fyldte drikkevarerne ordentligt op til arrangementet.

Klager havde heroverfor anført, at festen blev afholdt den 30. juni 2018, hvilket var en meget varm sommerdag. Indklagede var derfor nødsaget til ikke at sætte for mange drikkevarer ind, da drikkevarerne hurtigt blev varme på det opstillede bord. Der blev løbende fyldt op.

Klager anmeldte den 2. juli 2018 indklagede til Fødevarestyrelsen. Fødevarestyrelsen besøgte indklagede den 4. juli 2018. Dette tilsyn gav ikke anledning til bemærkninger. I anmeldelsen havde indklagedes mand oplyst, at 4-6 personer var blevet syge efter besøget hos indklagede. Indklagede serverede mad for 410 gæster over den pågældende weekend, herunder 182 gæster alene om lørdagen. Skydepavillonen modtog ikke klager fra andre gæster end fra klagers arrangement.

Klager vedlagde i forbindelse med anmeldelsen til Fødevarestyrelsen billeder af cigaretskod på indklagedes ejendom. Klager henviste i klagen til flere billeder. Der er ifølge indklagede tale om samme billede. Der var således ikke tale om forskellige steder på indklagedes ejendom eller flere forskellige cigaretskod. Billedet viste ikke indklagedes køkken, som angivet af klager i klagen.

Billedet viste ét cigaretskod liggende på bordet i indklagedes opvaskerum, hvor askebægrene fra afholdte arrangementer blev tømt og vasket op. Indklagedes køkken var placeret i kælderens og derfor ikke i nærheden af vaskerummet.

Cigaretskoddene var således ikke beliggende i områder med fødevarer og kunne derfor ikke udgøre en risiko for kontaminering af fødevarerne. Fødevarestyrelsen havde således heller ingen bemærkninger hertil.

Det var ikke korrekt, som angivet i klagen til Ankenævnet, at betjeningen herunder oprydningen, udeblev efter klagers samtale med indklagede på dagen. Indklagede satte sig ikke, som angivet af klager, ned på sit kontor og græd.

Indklagede var derimod travlt optaget af at forberede maden til de øvrige selskaber, der skulle afholdes den pågældende dag om aftenen. Klagers selskab blev betjent af Skydepavillonens tjenere til selskabet forlod skydepavillonen.

Klager fremsendte en mail til indklagede den 1. juli 2018 klokken 23:05. Denne mail blev først læst efter fakturaens fremsendelse til klager den 2. juli 2018, da indklagede grundet weekendens arrangementer ikke havde haft lejlighed til at gennemlæse modtagne e-mails i weekenden. Indklagedes fakturaer bliver udstedt og fremsendt af en anden medarbejder. Indklagede fremsendte derfor den 3. juli 2018 en mail, hvori klager blev tilbudt en kulancereduktion af regningen, da indklagede gerne så, at indklagedes gæster var tilfredse.

Klager fremsendte herefter en mail den 7. juli 2018, hvori klager angav, at klager ikke ville betale fakturaen med tilbudt kulancereduktion af kuvertprisen. Indklagede rettede herefter henvendelse til sin advokat, hvorefter indklagedes advokat havde varetaget det videre forløb og fremsendte brev til klager den 11. juli 2018 vedrørende parternes mellemværende.

Indklagede oplyste, at sagen ikke var overgivet til inkasso, som anført i klagen.

Klager havde i klagen anført, at flere af gæsterne besøgte den tilstødende turistattraktion, [navn på turistattraktion], i løbet af festen for at købe færdigtilberedt mad.

[Navnet på tilstødende turistattraktion] solgte ikke færdigtilberedt mad, hvorfor dette ikke kunne være tilfældet. Personalet i [Navnet på tilstødende turistattraktion] havde yderligere ikke fra besøgende hørt, at klagers gæster var utilfredse med den serverede mad hos indklagede.

Dette kunne bekræftes gennem en vidneafhøring.

Det kunne i øvrigt oplyses, at flere af klagers gæster roste maden under arrangementet. Dette skete, selvom indklagedes tjenere ikke spurgte ind til dette. Klagers far takkede tilmed personalet for god mad samt oplyste, at mange af gæsterne var glade for maden, selvom hans datter var kritisk.

Som det fremgik af ovenstående bemærkninger til klagen, var klager og hendes gæster åbenbart ikke enige i om, hvorvidt den serverede mad levede op til deres forventninger. Flere af klagers gæster og øvrige arrangementer havde rost den serverede mad.

Det var derfor i denne situation et spørgsmål om smag, hvilket ikke kunne medføre, at parternes indgåede aftale ikke levede op til det aftalte.

Klagen var grundløs, og indklagede havde endda ,for at sikre gæstens tilfredshed, ydet en kulancereduktion af den aftalte pris.

Indklagedes krav:

Indklagede havde tilbudt et afslag på kr. 4.100,- og fandt ikke, at der var grundlag for yderligere afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Klager var ikke fremkommet med dokumentation for de påståede mangler, som i det hele bestridtes af indklagede. Indklagede havde uanset dette pr. kulance meddelt klager et afslag i den aftalte pris på kr. 4.100,- svarende til knap 20 pct. af prisen for det leverede.

Nævnet fandt herefter ikke grundlag for at tilkende klager yderligere afslag i den aftalte pris.

Afgørelse af 11. december 2018