

**Ankenævnets Journal nr.: 2017-0818 - Klage over cafébesøg**

**Sagsfremstilling**

Klager, der var tysk statsborger, besøgte sammen med et selskab på i alt 52 tyske gæster indklagedes cafe den 10. oktober 2017. Klager fungerede som turistfører i den by, hvor indklagedes cafe var beliggende, og den 10. oktober 2017 viste indklagede et selskab af seniorer rundt i byen.

Rundvisningen afsluttedes med, at selskabet fik kaffe og kage på indklagedes cafe.

Forud for besøget havde klager telefonisk kontaktet klager og fået oplyst en pris på 50 kr. pr. person for kage og kaffe (med fri opfyldning), jf. e-mail af den 24. aug. 2017 fra indklagede til klager.

I alt betalte klagers selskab kr. 2.600,-.

Efter besøget klagede klager til indklagede over mangler ved det leverede. Således anførte klager, at kagen ikke var helt optøet, der var ingen kagegafler, teskeen skulle også bruges til at røre rundt i kaffen med.

I stedet for fløde var der en slags creme. Mange af de ældre personer i selskabet var ikke i stand til at skære den hårde kagebund over, så mange rester blev liggende på tallerknerne. Der blev ikke fyldt efter med kaffe, fordi klagers selskab angiveligt kun var berettiget til en enkelt kop kaffe.

Da klager anførte, at klager havde bestilt fri kaffe, blev dette afvist af betjeningen. Hvilket ikke var i overensstemmelse med det, som klager havde fået oplyst i e-mail af den 24. aug. 2017 fra indklagede.

Klager fandt ikke, at indklagede har overholdt aftalen, som blev indgået. Det betalte beløb på 50 kr. svarer ikke til det, som klagers selskab fik leveret. Klager ønsker derfor en delvis tilbagebetaling af beløbet på kr. 2.600,-.

Klager anførte, at gæsterne i klagers selskab var meget vrede og at besøget hos indklagede ødelagde glæden over en ellers dejlig og begivenhedsrig dagsudflugt.

**Klagers bemærkninger:**

Se ovenfor.

Klager havde for så vidt angik indklagedes bemærkninger til klager anført, at indklagede måske forvekslede klagers selskab med et andet selskab. Klagers selskab forlangte på intet tidspunkt andre kaffetyper. Der stod heller ikke, som anført af indklagede, kander med kaffe på bordene. Der blev serveret en enkelt kop, og da klager og dennes gæster anmodede om opfyldning, blev dette nægtet. Klager bad herefter om at tale med den ansvarlige, men dette kunne ikke lade sig gøre.

**Klagers krav:**

Klager ønskede et delvis afslag.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede oplyste, at indklagedes normale priser på kaffe og kage var mellem 60-70 kr. Indklagede havde tilbudt klagers selskab æblekage for 50 kr. incl. kaffe med opfyldning. Indklagede oplyst, at der blev sat kaffekander på bordet, så der i udgangspunkt var 1,5 kop til hver af gæsterne. Indklagede ønskede således, for at minimere spild, ikke fra starten at "bombe" bordene med kander af kaffe.

Klagers gæster opfattede imidlertid fri kaffe således, at de mente, at dette omfattede alle kaffe-typer, og da klagers selskab ankom, troede de således, at de kunne få alle kaffetyper (cappuccino, latte, latte macchiato etc.), som de ønskede, hvilket betjeningen oplyste dem om ikke var tilfældet, hvorefter der opstod utilfredshed blandt gæsterne i klagers selskab.

Den kage, der blev serveret var en æblekage med mørdejsbund. Dette var ikke en blød bund, men ifølge indklagede en lækker kage, som indklagede havde solgt i flere år, og som var en kundefavorit. Denne type æblekage mindede måske ikke om den tyske æblekage. Indklagede serverede således cremefraiche til sin æblekage, som man gjorde det i Danmark. Klagers utilfredshed med den manglende flødeskum kunne således skyldes kulturforskellen, hvor man jo spiste æblekage med flødeskum i Tyskland.

Langt størsteparten (90 pct.) af indklagedes gæster valgte imidlertid creme fraiche til æblekagen, hvorfor dette også blev serveret for klager og dennes gæster.

Alle borde var ifølge indklagede dækket op med kaffekopper og en teske. Da indklagede serverede kagen begyndte klagers gæster selv at bruge den ske, som var til kaffen, inden indklagede begyndte at dele indklagedes lange teskeer til kagespisning rundt. Indklagede erkendte, at de lange teskeer burde have ligget på bordene fra starten.

Indklagedes æblekage var ikke lun men kold fra køleskabet, og muligvis havde klagers selskab forventet at kagen var lun.

Indklagede anerkendte, at der nok burde have været teskeer på bordet fra starten, men derudover fandt indklagede ikke, at der var mangler. Indklagede fandt ikke, at der var grundlag for at give klager 5 euro retur pr. kuvert, særligt ikke set i lyset af, at klager gav 50 kr. pr. person, hvilket svarede til 10-20 kr. i rabat.

Indklagede forlangte således alt mulig blandet kaffe, fordi nogen af gæsterne ikke kunne lide alm. kaffe. Indklagede kunne ikke lide, at indklagedes gæster forlod indklagede med et dårligt indtryk, men i den foreliggende situation var der tale om, at indklagedes tjener blev virkelig dårlig behandlet af klager og dennes gæster.

For så vidt angik klagers bemærkninger om, at der blev serveret en enkelt kop kaffe til hver gæst fastholdt indklagede, at der blev sat kander på bordet, og havde henvist til, at det ikke var logisk at servere over 50 kopper kaffe i koppen, fremfor at sætte kander på bordene.

**Indklagedes krav:**

Indklagede fandt ikke, at der var grundlag for afslag i prisen.

**Nævnets bemærkninger:**

Klagen afvistes som uegnet til nævnsbehandling, jf. § 5, stk. 3, nr. 4 i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet træffer afgørelse i sager, hvor der ikke er tvivl om fakta. Hvis der er modstridende oplysninger om, hvad der kan lægges til grund for afgørelsen, og det af den grund vil være nødvendigt at føre vidner, afviser Nævnet sagen, da der ikke kan føres vidner for Ankenævnet.

Nævnet fandt, at der i den foreliggende sag var en sådan uklarhed om fakta i sagen, at Nævnet ikke kunne træffe afgørelse i sagen. Parterne var fremkommet med modstridende oplysninger om forløbet, herunder særligt om der var stillet kaffekander på bordene, eller om der kun blev serveret en enkelt kop kaffe pr. gæst.

Hvis klager ønsker at gå videre med sagen, kan den indbringes for retten, hvor det under en hovedforhandling vil være muligt at føre vidner.

**Afgørelse af 4. september 2018**