

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0092 - Klage over mad og betaling for drikkevarer

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 22. nov. 2018 julefrokost til klager og dennes norske familie hos indklagede.

Klager havde fundet indklagedes annoncering med (aften)julefrokost til en pris på kr. 695,- pr. person, hvilken pris inkluderede drikkevarer. Ifølge klager fik klager oplyst, at en julefrokost serveret om dagen med samme menu, som om aftenen (ml. 13 og 17) ville koste kr. 295,- pr. voksen samt halv pris for børn.

Klager blev ved bestillingen spurgt, om klagers selskab ville sidde i et separat rum eller i indklagedes restaurant. Ifølge klager fik klager oplyst, at prisen ville være den samme. Klager modtog efter bestilling en reservationsaftale, hvoraf det fremgik:

"Bestillingen består af:

Kl 13 Buffet ifølge tilbud

Lokalerne Frederiksborg stue lejes af slottet fra kl. 13 til kl. 17. Skulle der under arrangementet opstå behov for at forlænge dette, kan det ske evt. i andre lokaler. Service og servering afregnes da efter forbrug.

Prisen for nævnte ydelser er 145 kr. og for leje af separate lokaler 150 kr., hvilket i alt er 295 kr./person inklusive moms, dog er lokalerne momsfri. Barn betaler ½ pris. Prisen omfatter ledelse, opdækning og betjening i det fulde tidsrum.

Ved aflysning en måned forud betales 20 % gebyr. Ved aflysning her efter og indtil dagen før betales 60 % gebyr. Ved no show og afbud på dagen betales fuld pris. Indtil to uger forud kan antal spisende gæster frit reduceres indtil 20 %. Større reduktion betragtes som afbud. Slutafregning sker inden 8 dage fra afrejse."

Klagers selskab ankom den 8. dec. 2018 til julefrokosten hos indklagede, herunder en række gæster, der var kommet fra Norge.

Klager var imidlertid på en række punkter ikke tilfreds med maden, det drejede sig om følgende:

- **Fiskefileterne var genopvarmet alt for meget. Det var små tørstegte stykker af noget paneret "pap", som hverken kunne skæres i, eller tygges. Efter klagers opfattelse var de uspiselige.**
- **De små brune kartofler, var mørke og hårde, og var tydeligt varmet alt for længe. Kartoflerne var umulige at skære i og efter klagers opfattelse uspiselige.**
- **Grønlangkålen havde ifølge klager ikke noget med grønlangkål at gøre. Det var noget grønt (måske spinat?), som i hast var optøet og ikke var yderligere tilberedt, og der løb vand fra det endnu.**
- **Leverpostejten var smattet, og svømmede i fedt, som gik helt op til kanten af tærtedefadet, og fadet kunne ikke flyttes uden, at fedtet ville løbe over.**
- **Frikadellerne var tørre og smagte genopvarmede, og var ikke særligt gode**
- **Ligeledes var det med flæskestegen.**

De to sidste kolde retter, osten m. frugt, og risalamanden, smagte udmærket. Men det var dog ikke nok, til at rette op på al den dårlige opvarmede mad.

Klager betalte – da klager forlod indklagede - den samlede regning, som lød på kr. 2.950,-, men sendte efterfølgende ved e-mail af den 13. december 2018 en skriftlig klage til indklagede.

Indklagede svarede den 2. januar 2019 og beklagede, at klager havde haft anmærkninger omkring klagers julefrokost hos indklagede. Indklagede oplyste videre, at indklagede havde samlet det personale, der havde været på arbejde i det tidsrum, hvor klager og dennes gæster havde været der og at man sammen havde gennemgået klagers reklamation sammen med personalet og ledelsen.

Indklagede anførte, at ifølge den tjener, som servicerede klagers selskab, gjorde klager, under selve frokosten, opmærksom på de brune kartofler, som af klager var blevet beskrevet som mørke og hårde. Klager fik på denne baggrund serveret et fad med nye brunede kartofler.

Indklagede henviste videre til, at den pågældende tjener havde oplyst, at klager ikke under selve julefrokosten i øvrigt havde sagt noget om leverpostej, de kolde frikadeller, grønlangkål eller flæskesteg.

Indklagede beklagede, at klager ikke under julefrokosten havde gjort opmærksom på de mangler, som klager mente, at maden led af, og anførte, at såfremt klager havde fremført sine kritikpunkter under selve julefrokosten, ville personalet have leveret nye fade, ligesom det skete med de brune kartofler, som klager havde gjort opmærksom på.

Indklagede henviste også til, at indklagede havde 100 andre gæster den 8. december 2018, som var glade og tilfredse med julefrokosten. Disse gæster fik serveret præcis samme menu som klager fik.

Ifølge indklagede var maden frisk lavet og intet var genopvarmet. Da klager skulle til at betale, nævnte klager leverpostej, de kolde frikadeller og fiskefileterne og i den skriftlige reklamation nævnte klager også flæskesteg og grønlangkål.

Indklagede anførte, at da klager ikke under selve julefrokosten havde klaget, havde indklagede ikke haft mulighed for at afhjælpe de efterfølgende påberåbte mangler.

Afslutningsvis nævnte indklagede i sit svar, at indklagede ved gennemgang af klagers regning kunne se, at klager ikke var blevet faktureret for drikkevarer, i alt 1.552 kr.

Indklagede tilbød dog klager, pga. af dennes utilfredshed med maden et afslag på kr. 552,- for drikkevarerne, således at klager alene skulle betale kr.1.000,- for drikkevarer. Indklagedes e-mail var vedlagt en faktura lydende på dette beløb.

Efter at indklagede den 7. jan. og den 22. jan. 2019 havde rykket klager for svar på indklagedes e-mail af den 2. jan. 2019 sendte indklagede klager en rykker for beløbet på drikkevarerne, samt afkrævede klager et rykkergebyr på kr. 100,-.

Klager svarede den 31. januar 2019 indklagede og forklarede, at klager havde kontaktet alle sine gæster for at få deres opfattelse af forløbet og madens kvalitet.

Klager anførte i svaret, at klager ved bordet havde klaget over fiskefileterne og de brune kartofler, og derudover havde klager en snak med tjeneren om den flydende leverpostej.

Klager anførte, at da alle de varme retter var sat på bordet, havde klager ikke set mere til tjeneren.

Da klager betalte for maden havde klager overfor den person, som modtog betalingen nævnt de forskellige mangler vedr. maden, og den pågældende havde opfordret klager til at ringe til Louise (hotelchef hos indklagede) for at drøfte en evt. kompensation.

I samme svar til indklagede nævnte klager også den fremsendte faktura vedr. drikkevarerne og anførte om denne, at klager ved bestillingen var blevet oplyst om, at prisen på de kr. 295,- pr. person – ligesom aftenmenuen – også inkluderede drikkevarer.

Indklagede svarede klager den 4. feb. 2019 og anførte i svaret, at indklagede havde gennemgået klagers booking med receptionschefen, som efter det oplyste på intet tidspunkt havde informeret klager om, at drikkevarer var inklusive i den oplyste pris. Ifølge indklagede havde receptionisten oplyst klager om, at klager kunne få frokostbuffeten inkl. drikkevarer til kr. 695,- eller frokostbuffeten uden drikkevarer til kr. 295,-, hvorefter klager havde valgt dette, da klager ønskede at betale efter forbrug.

Indklagede henviste videre i sit svar til, at det ikke stod nogen steder i reservationsaftalen, at prisen var inkl. drikkevarer. Det fremgik også af indklagedes online-markedsføring, og indklagedes annoncering i aviser og blade, at buffeten til kr. 695,- var inkl. drikkevarer, mens buffeten til kr. 295,- var ekskl. drikkevarer.

Klager svarede den 7. feb. 2019 og anførte, at indklagede fortsat ikke havde forholdt sig til klagers kritik af maden. Klager anførte afslutningsvis i dette svar, at klager fandt, at en kompensation svarende til halvdelen af den betalte pris, efter klagers opfattelse, ville være rimelig.

Klagers bemærkninger:

Der henvistes til klagers synspunkter, som anført i sagsfremstillingen ovenfor. Sammenfattende levede maden langt fra op til hverken klager eller dennes gæsters forventninger. Kvaliteten var således ikke, som man kunne forvente på en restaurant.

Klager var skuffet og ked af, at gæsterne fra Norge, som brugte megen tid og penge på at tage til Danmark, skulle få så kedelig mad hos indklagede, som drives fra en ellers meget smuk herregård.

Klager følte ikke, at indklagede havde taget klagers klage over maden alvorligt, men i stedet havde brugt energi på at føre diskussionen over i en snak om betaling for drikkevarer.

For så vidt angik betaling af drikkevarer, var klager af den opfattelse, at klager ved bestillingen blev informeret om, at kuvertprisen på kr. 295,- pr. voksen også – i lighed med aftenbuffeten – omfattede drikkevarer.

Klager anførte, at klager den 22. nov. 2018 ringede til indklagede for at spørge, om klager kunne reservere et bord til frokost til 11 personer i restauranten den 8. dec. 2018 kl. 13.30. Klager havde set et tilbud på frokost til kr. 295,00, men ikke menuen for dette tilbud. Klager kunne kun finde menuen for aften-julefrokosten, som gjaldt fra kl. 18.30 - 24.00.

Klager fik her oplyst, at aftenmenuen også gjaldt frokosttilbuddet til kr. 295,00, men i stedet i tidsrummet kl. 13.00-17.00. Klager bemærkede her overfor indklagede, at klager syntes, at det var mange retter til en frokost, men at det så var fint, at gæsterne havde en del at vælge i mellem.

Ifølge klager blev der ikke diskuteret drikkevarer, men i stedet talte parterne om, hvor klagers selskab kunne sidde.

Klager kunne vælge at sidde i restauranten eller i et lokale for sig selv til samme pris. Da klagers selskab havde 2 børn med, valgte klager et lokale for sig selv. Da klager efterfølgende fik aftalen tilsendt stod der: "buffet ifølge tilbud".

Klager undrede sig ikke over, at der ikke stod noget særskilt om drikkevarer, da der i menu-oversigten for aften-julefrokosten, som også gjaldt for frokosten, netop stod, at det var inklusive drikkevarer. Således fandt klager ikke, at klager efterfølgende skulle præsenteres for en særskilt regning på drikkevarer.

Klager bemærkede også, at det først var under samtale med personalet den 2. jan. 2019 vedr. klagers klage over maden, at det blev "opdaget", at klager ikke havde betalt særskilt for drikkevarerne.

Klagers krav:

Klager ønskede et ikke nærmere specificeret afslag i prisen samt at indklagede frafaldt kravet om separat betaling af drikkevarer, som klager mente var oplyst som inkl. i kuvertprisen. I sit svar til indklagede af den 7. feb. 2019, som nævnt ovenfor, anførte klager, at klager fandt et afslag svarende til halvdelen af det betalte for passende.

Indklagedes bemærkninger:

Vedr. drikkevarer

Indklagede anførte, at der ikke blev indgået aftale om drikkevarer, og at der skulle indgås særskilt aftale herom. Indklagede henviste til vedlagte kopi af reservationsaftalen, hvor der var aftalt levering af buffet ifølge tilbud. Indklagede henviste yderligere til det tilbud, som ved aftalens indgåelse, fremgik af indklagedes hjemmeside.

Af tilbuddet fremgik, at det var julebuffeten der kostede 295 kr. pr. person. Indklagede lavede ligeledes et tilbud om julebuffet inkl. drikkevarer til 695 kr. pr. person.

Af indklagedes bilag 1 fremgik også at: "*Service og servering afregnes efter forbrug*". Herved skulle forstås, at al servering udover julebuffeten, dvs., også servering af drikkevarer afregnedes efter forbrug.

Indklagede anførte videre, at det ikke var kutyme, at der indgik drikkevarer, når dette ikke fremgik af tilbuddet. Indklagede henviste til indklagedes bilag 4 og 5, som var to aftaler indgået med to andre kunder hos indklagede

Aftalen i indklagedes bilag 4 er indgået samme dag som aftalen med klager. Af aftalen i bilag 4 fremgik tydeligt, at aftalen omfattede buffet med drikkevarer.

Af indklagedes bilag 5 var der også ordret skrevet, at buffeten var inkl. drikkevarer, til en pris på 695 kr. pr. person. Disse aftaler bekræftede ifølge indklagede, at såfremt buffeten var inkl. drikkevarer, ville dette have fremgået af reservationsaftalen.

Indklagede anførte, at da klager, pr. telefon indgik aftale med indklagede, blev klager spurgt om klager ønskede buffeten til 695 kr. inkl. drikkevarer, eller til 295 kr. uden drikkevarer.

Klager oplyste her, at hun ønskede buffeten til kr. 295,- samt at betale drikkevarerne efter forbrug.

Dette kan bevidnes af hotelchefen hos indklagede. Det var på baggrund af denne telefonsamtale, at reservationsaftalen med klager blev udfærdiget.

Indklagede anførte, at klager ikke førte bevis for, at prisen på kr. 295,- skulle være for buffeten inkl. drikkevarer, til frokost. Indklagede havde ikke, og havde aldrig haft, forskellige priser på julebuffeten, afhængig af tidspunktet på dagen, for serveringen.

Klager blev ved hendes afrejse fra hotellet, ikke faktureret for de forbrugte drikkevarer, alene som følge af en forglemmelse i receptionen. Da receptionen blev opmærksomme på fejlen, blev den straks rettet, og faktura blev sendt til klager d. 7. jan. 2019.

Indklagede ønskede, at klager betalte denne faktura, pålydende 1.552 kr.

Vedr. madens kvalitet:

Indklagede anført, at under selve julefrokosten rettede klager henvendelse til indklagedes personale angående de brunede kartofler, som var på buffeten. Efter klagers henvendelse fik klager, kort herefter, en ny skål brunede kartofler. Udover de brunede kartofler nævnte klager ingenting under selve frokosten.

Ved betaling nævnte klager, at hun også var utilfreds med tre andre retter på buffeten. Da indklagede ønskede at se indklagedes gæster igen og at give gæsterne den bedste oplevelse, blev klager efterfølgende tilbudt kompensation på kr. 552,-.

Der var desuden over 100 andre gæster, som spiste af julebuffeten d. 8. december 2018, samme dag som klager. Ingen af disse gæster klagede over maden eller dennes kvalitet.

Den af indklagede tilbudte kompensation blev tilbudt for at klare sagen i mindelighed, men da tilbuddet ikke blev accepteret, og klager i stedet valgte at klage til Ankenævnet, trak indklagede sit tilbud om kompensation tilbage. Indklagede var ikke længere indstillet på at betale klager en kompensation.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på kompensation.

Nævnets bemærkninger:

Klagen vedrørte en række af klager anførte mangler ved maden, som ikke sås at være dokumenterede i form af f.eks. billeder eller film. Indklagede erkendte ikke, at der skulle være mangler ved maden, og derfor havde sagen karakter af at være påstand mod påstand.

I sager, som vedrørte mangler over mad, herunder madens kvalitet, var det væsentligt, at der blev gjort indsigt på det tidspunkt, hvor maden serveredes/blev indtaget, da virksomheden/restaurationen ellers ikke havde mulighed for at afhjælpe de anførte mangler. Ifølge det oplyste klagede klager under arrangementet alene over de brunede kartofler, som blev byttet til nogle andre. Klager klagede, efter det oplyste, imidlertid ikke under arrangementet over mangler vedr. den øvrige serverede mad, og klager afskar derved indklagede fra at udbedre disse mangler.

Da der således manglede dokumentation for de påberåbte mangler, og da klager, efter det oplyste, ikke gjorde indsigelse mod samtlige mangler under arrangementet, kunne Nævnet ikke give klager medhold i indsigelserne vedr. madens kvalitet.

For så vidt angik spørgsmålet om betaling for drikkevarer, sås det ikke, at den reservationsaftale, som klager modtog indeholdt oplysning om, at drikkevarer var inkluderet i den oplyste kuvertpris på kr. 295,-.

Ankenævnet kunne på den baggrund ikke give klager medhold i dennes klage

Afgørelse af 9. april 2019