Ankenævnets Journal nr.: 2025-0153 – Mangler ved restaurantbesøg

Sagsfremstilling:

Klager har forklaret, at klager og dennes selskab på i alt 8 personer havde bestilt bord på indklagedes restaurant, der markedsfører sig som en gourmetrestaurant, til den 15. februar 2025.

Da klager og dennes selskab ankom til indklagedes jeres restaurant, kunne klager se, at der var travlt, og klagers selskab ventede ifølge klager på at blive seatet. Der gik ifølge klager herefter "lidt tid", inden klagers selskab blev seatet, og herefter gik der igen "noget tid", før der kom nogen for at tage imod bestilling på drikkevarer.

Ifølge klager var det tydeligt at se, at tjenerne var pressede, og at der ikke var nok tjenere i forhold til antallet af gæster.

Herefter gik der igen tid, og klagers selskab måtte i den første tid skåle i vand. Herefter kom der lidt brød, og endelig kom der også lidt vin. Dette – at tingene tog lang tid – var desværre ifølge klager oplevelsen igennem hele aftenen. Halvtomme glas, og meget lang ventetid mellem retterne.

Ifølge klager bestilte klager også ting, som aldrig kom, og til sidst endte det med, at klagers selskab ikke gad at rykke for det, da klokken var blevet mange. Klagers selskab overvejede at gå før desserten, og rykkede for den flere gange, da klagers selskab på dette tidspunkt ifølge klager havde siddet i mange timer.

Ifølge klager fortalte klager til sidst indklagede, efter at klokken næsten var midnat, at den samlede oplevelse ikke havde været i orden. Tjeneren slog herefter et par drinks af på regningen, men klager finder, at når man har betalt ca.12.500 kr. er et afslag på et par drinks ligegyldigt, da oplevelsen ved et gourmetophold er den samlede oplevelse.

Klager sendte efter besøget en skriftlig klage, der i hovedtræk indeholdt ovenstående fremstilling, og klager bad her indklagede om at "imødese" kritikken.

Efter afsendelse af klagen hørte klager ifølge klager intet, og klager rykkede for svar torsdag den 20. februar 2025. Herefter modtog klager om fredagen et opkald fra indklagedes restaurantchef, hvor denne ifølge klager beklagede og anførte, at indklagede godt var klar over, at indklagede havde fejlet. Indklagede oplyste ifølge klager videre, at indklagede den pågældende aften havde haft 6 mand syge, men at indklagede havde valgt at køre videre med service lørdag den 15. februar 2025 og ikke at aflyse kunder.

Ifølge klager skete dette velvidende, at indklagede ikke ville kunne levere den samme ydelse.

Klager finder, at det havde været "god stil", at indklagede havde fortalt aftenens gæster på forhånd, at indklagede manglede mandskab den pågældende aften, og indklagede burde efter klagers opfattelse have tilbudt en rabat på regningen, som kompensation for manglende service/oplevelse/ydelse, eller bedt gæsterne om at komme igen en anden dag.

Klager finder, at det er tydeligt, at indklagede kun "tænker med pengepungen", og meget kortsigtet.

Ifølge klager aftalte klager med indklagedes restaurantchef, at denne skulle vende retur til klager med tilbud om kompensation, da klager ikke fandt det tilstrækkeligt, at indklagede blot havde slået nogle få drinks af regningen. Indklagedes restaurantchef oplyste, at hun skulle vende det med en anden hos indklagede, men herefter hørte klager intet.

Klager rykkede herefter for svar den 25. februar 2025, men igen forgæves.

I denne rykker anførte klager, at klager fandt, at indklagede som minimum burde betale 25 pct. af beløbet tilbage, eller at indklagede alternativt gav dette beløb som gavekort.

Klager rykkede ifølge det oplyste igen for svar den 3. marts 2025, da klager stadig intet havde hørt.

Den 4. marts 2025 forsøgte klager efter det oplyste at ringe til indklagede, men kom ikke igennem.

Generelt er det klagers oplevelse, at indklagede er uprofessionel i at håndtere klager, og klager er af den opfattelse, at klager har spildt 12.215 kr. på en gourmetoplevelse, som på ingen måde levede op til det, som indklagede sælger sig selv på.

Klager ønsker derfor at få pengene retur, hvis ikke alle, så dog en væsentlig del.

Klagers krav:

Klager ønsker pengene helt eller delvist tilbage.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen.

I forhold til indklagedes bemærkninger har klager anført, at når man som indklagede generelt sælger sig på at levere gourmetoplevelse, så skal det også være gourmet, ellers vælger man ikke så dyrt et sted.

For så vidt angår indklagedes oplysning om, at der var mange syge blandt personalet den pågældende aften, og at indklagede overvejede at aflyse borde, da indklagede ikke kunne køre den service, som var planlagt, så mener klager ikke, at det er sagen vedkommende

Klager finder, at hvis indklagede skulle have håndteret denne situation korrekt, så skulle indklagede fra start have "været progressive omkring dette", og evt. slået noget fra på regningen, da indklagede på forhånd vidste, at de ikke kunne levere den forventede ydelse. I stedet valgte indklagede – efter klagers opfattelse - at skjule det og køre aftenen igennem og håbe på, at ingen opdagede noget.

Klager og dennes selskab var ikke bevidste/vidende om, at selskabet fik ekstra vin, men selskabet var klar over, at selskabet fik leveret nogle drinks, som også er blev trukket fra regningen.

Klager har ifølge klager aldrig bedt om at få en middag for 4 personer, men alene oplyst indklagede om, at klager havde tænkt mig at komme tilbage til klager med et selskab på 4 venner, og i den forbindelse anførte klager, at hvis ikke indklagede kunne imødekomme klager på regningen i denne sag, så ønskede klager selvfølgelig ikke at besøge stedet og bruge så mange penge igen.

Klager forsøgte at kontakte indklagede flere gange, og klager skrev til indklagede, men hørte intet fra indklagede, hvorfor klager indgav en klage til ankenævnet.

For så vidt angår indklagedes bemærkning om, at klagers selskab krævede en egen tjener, så har klager anført, at når man eksempelvis besøger Restaurant Syttende på Hotel Alsik, så har denne restaurant 30 siddepladser i gourmetrestauranten og 6 tjenere dertil, så på den baggrund, så var der måske bare for få tjenere hos indklagede, hvilket indklagede efter klagers opfattelse anerkender.

Ventetiden var meget, meget lang. Det skal efter klagers opfattelse ikke tage 4-5 timer at spise 5 retter.

Mht. til anmeldelse på Trustpilot, så har klager netop ikke skrevet en anmeldelse på trustpilot, da klager mener, at dialog er vejen frem, men i denne sag har der efter klagers opfattelse ikke været nogen dialog.

Indklagedes tilkendegivelser om, hvem der har sagt hvad, er efter klagers opfattelse irrelevant for sagen, da ydelsen, som klager forventede, aldrig blev blevet leveret som forventet.

Indklagedes krav:

Indklagede ønsker pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klagers selskab ankom kl. 19.30 og blev seatet efter 3 minutter.

Af klagen fremgår det at klagers selskab allerede ventede ved ankomst, men ifølge indklagede så indklagede klagers selskab komme ind, og en tjener gik klagers selskab i møde i restauranten.

Af klagen fremgår det også, at klager og dennes gæster sad med halvtomme glas. Indklagede har oplyst, at 5 af de 8 gæster ved bordet havde bestilt en vinmenu. En vinmenu hos indklagede består af 1 glas vin pr. ret (altså 5 glas vin pr. gæst). Indklagede valgte på aftenen at yde en ekstra service, hvor indklagede supplerede op af vinen, således at gæsterne fik mere end 1 glas vin pr. ret. Dette gjorde indklagede også ved klagers bord/selskab.

Ifølge indklagede fornemmede indklagede dog hurtigt, at det blev taget lidt for givet af klagers selskab, at de således kunne få mere vin for pengene ved hurtigt at tømme deres glas.

Indklagede erkender, at indklagede den pågældende aften havde lidt mere ventetid mellem retterne end normalt, hvorfor indklagede valgte at se igennem dette og forsætte med at supplere vinen ved hver ret. Gæsterne på vinmenuen fik derfor i gennemsnit omkring 3 glas vin pr. person pr. ret. I stedet for blot 1 glas. Dette blev ifølge indklagede ikke skrevet på regningen.

Trods det, at vinmenuen i udgangspunktet er 1 glas pr. person pr. ret, så satte indklagede flere gange også resten af vinen på bordet, når indklagede havde skænket til de 5 på vinmenu. Dette således, at klagers selskab netop ikke manglede noget.

Indklagede er ikke helt enig i klagen over ventetid. Klagers selskab spurgte – som anført af klager – ganske rigtigt efter desserten, hvor indklagede 2 gange svarede, at den var lige på trapperne, hvilket den også var.

Efter indklagedes opfattelse ankom klagers selskab og krævede allerede fra start ekstrem meget opmærksomhed.

Indklagede serverer 2 forskellige slags kander vand på bordet: en uden brus og en med brus, og flere gange kom gæster i klagers selskab selv til at skænke en forkert vand, hvilket ifølge indklagede afstedkom, at indklagedes tjenere, når de gik forbi klagers selskab fik ”stukket et vandglas i maven” og hårdt bedt om ”skift mit glas”.

Klagers selskab krævede ifølge indklagede nok nærmere sin egen personlige tjener – noget som indklagede og ingen restauranter tilbyder.

Indklagede erkender, at der den pågældende aften ved nogle af bordene kunne forekom lidt længere ventetid end normalt fra køkkenets side mellem retterne.

Derfor slog indklagede også en del drikkevarer af den samlede regning og flere drikkevarer slog indklagede ifølge indklagede slet ikke ind. Indklagede har vedlagt en opgørelse over de afslag der blev givet samt de ekstra drinks og vin, der ifølge indklagede blev givet uden at det blev påført regningen.

Indklagede har anført, at det også flere gange skete, at indklagede var oppe med mad til klagers bord, hvor flere af gæsterne ikke var ved bordet og valgte at ryge udenfor i stedet. Indklagede gik derfor ifølge indklagede retur med maden for at holde tallerkenerne varme, til gæsterne var tilbage – trods det, at de ifølge indklagede havde set, at indklagede ankom med deres mad.

Indklagede har anført, at trods det, at indklagede gjorde alt, hvad indklagede kunne for at imødekomme klagers selskab, så kunne indklagede fornemme, at der var utilfredshed fra klagers selskab.

Indklagede valgte derfor at slå en del af regningen, og da indklagede kom ned til klager med regningen havde parterne også en lang dialog omkring hvorfor. Indklagede beklager klagers følelse, men indklagede prøvede ifølge indklagede virkelig at gøre sit bedste.

Regningen blev modtaget af klager, som gennemgik den og som sagde tak. Ifølge indklagede oplyste klager videre, og at klagers selskab egentlig havde hygget sig alligevel.

Klager nævnte ifølge indklagede overfor en anden gæst, som vist nok var klagers bogholder, at denne ikke behøvede at kigge regningen igennem for den var ”så fair”, som var det udtryk klager brugte. Ifølge indklagede var der 3 tjenere som overhørte dette.

På den baggrund har indklagede også været ”rystet” over klagen, og diverse opkald fra klager efterfølgende.

Indklagede har oplyst, at klager har kontaktet indklagede et par gange på indklagedes lukke-dage.

Ifølge indklagede er det dage, som klager er bekendt med, og hvor klager vidste, at indklagede ikke var til stede og derfor ikke ville tage telefonen. Dette drejer sig f.eks. om den 4. marts 2025, hvor klager ifølge klager kontaktede indklagede.

Indklagede valgte at ringe klager op, for at tage en telefonisk drøftelse, da indklagede var "noget forvirret" over den skriftlige klage, henset til at indklagede havde haft en dialog med klager på selve aftenen angående afregning.

Ifølge indklagede virkede det under den pågældende telefonsamtale, som blev taget af indklagedes restaurantchef, som om at klager havde håbet på, at en anden end restaurantchefen havde ringet, en person, som ikke selv havde været der på selve aftenen.

Ifølge indklagede oplyste klager, at klager ville invitere et vennepar hen at spise hos indklagede, og at klager ønskede en middag betalt for 4 personer som en eventuel kompensation.

Indklagede anførte i forhold til dette, at indklagede allerede havde trukket en del mere fra beløbet, sådan som klager også selv på aftenen havde bemærket. På den baggrund anførte indklagede under telefonsamtalen, at klager ikke kunne tilbyde yderligere afslag, sådan som klager ellers efterspurgte, og indklagede anførte videre, at indklagede heller ikke kunne tilbyde en middag til 4 personer.

Klager ville ifølge indklagede ikke acceptere dette og nævnte, at hvis indklagede ikke gav noget kompensation, så var klager nødsaget til, at give indklagede en dårlig anmeldelse på Trustpilot. Indklagede ville ikke efterkomme klagers ønske og klager krævede derfor ifølge indklagede så blive kontaktet af indklagedes ejer.

Indklagede anførte, at indklagede som restaurantchef ville viderebringe dette ønske, men indklagede anførte også overfor klager, at svaret fra indklagedes chef/ejer ikke ville være anderledes. Indklagede antog herefter, at sagen var lukket, da parterne ikke kunne komme overens.

Indklagede finder ikke, at parterne vil kunne nå til enighed, slet ikke efter en, i indklagedes øjne trussel om en negativ anmeldelse på. Trustpilot. Indklagede finder således, at indklagede oprigtigt gjorde det så godt som de kunne og at indklagede til og med også trak mere fra regningen, end indklagede plejer.

Indklagede har medsendt en beløbsmæssig opgørelse over, hvad indklagede beløbsmæssigt fratrak klagers regning samt beløbsmæssig opgørelse over vin og drinks som slet ikke blev faktureret. Indklagede når her frem til, at klager skulle have betalt 15.216 kr., men klager betalte alene 12.215 kr. dette svarer til en besparelse på ca. 20 pct.

Indklagede har aldrig forsøgt at skjule noget, og indklagede har aldrig budt gæster velkommen med en bagtanke om ikke at kunne levere vores fulde service. Indklagede ønsker kun at yde og gøre alt det bedste.

For så vidt angår sammenligningen med Restaurant Syttende er indklagede beæret over at blive sammenlignet med denne, men indklagedes restaurant er ikke på samme niveau som denne restaurant, hvilket ifølge indklagede heller ikke er i indklagedes interesse. Indklagede er derimod en restaurant som laver gastronomi i "medium + niveau", Mens Restaurant Syttende er en af de nye fyrtårne i dansk gastronomi, og en aften hos dem ville have kostet ca. 30.000 kr. Derfor kan man efter indklagedes opfattelse heller ikke sammenligne med Restaurant Syttende.

Nævnets bemærkninger:

Et flertal af Ankenævnets medlemmer (nævnets formand og repræsentanterne fra hhv. Forbrugerrådet TÆNK og Visit Denmark) udtaler:

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Vi finder, at der er en sådan tvivl om sagens faktum, herunder i relation til omfanget af ventetid samt i relation til, hvor meget klagers selskab fik serveret uden beregning, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Vi stemmer derfor for at afvise klagen.

Et mindretal af Ankenævnets medlemmer (erhvervssidens repræsentanter) udtaler:

Vi finder, at klagen skal afgøres med ej medhold, da klager ikke har godtgjort, at den af indklagede ydede service indeholdt sådanne dokumenterede mangler, at klager har krav på helt eller delvis afslag. Vi finder også, at i det omfang, der var mangler, blev disse kompenseret på dagen ved, at klager modtog gratis drinks samt udskænkning af vin udover den aftalte vinmenu.

Der afsiges kendelse i overensstemmelse med flertallet.

Afgørelse af 23. juni 2025