Ankenævnets Journal nr.: 2025-0199 - Fejl og mangler ved weekendophold
Sagsfremstilling:

Klager havde købt et ophold for 3 i forbindelse med et singlearrangement hos indklagede i weekenden 7. marts 2025 til 9. marts 2025.

Arrangementet blev købt via en formidler og kostede 5.985 kr. inklusive moms for hele selskabet

svarende til 1.995 kr. pr. person. Det fremgår, at opholdet inkluderede:

Prisen inkluderer:
Fredag
Check ind kl. 14:00
Kl. 15:0Q Kaffe med kage
3-retters menu

Lørdag
Morgenmadsbuttet
Velkomstdrink
En 3-retters buttet serveret som forret, hovedret og dessert
Kaffe/te til desserten
Musik og dans med Alley Cats

Søndag
Morgenmadsbuffet
Check ud kl. 11:00

Indklagedes ydelse levede ikke op til klagerens forventninger, som klager straks ved hjemkomst sammenfattede i en reklamationsmail til indklagede. Det fremgår af reklamationen:

<u>Kaffe og kage ved ankomst</u>
Klager blev ved ankomst oplyst, af kaffe og kage var aflyst. Det viste sig at være en fejl, og der blev efterfølgende serveret kaffe og kage, men først med det meste af en times forsinkelse, og i meget små mængder, som efterlod klager med en følelse af, at selskabet ikke var ventet.

<u>3-retters menu fredag</u>
Klager havde, i overensstemmelse med det materiale, opholdet var bestilt på baggrund af, forventet, at de skulle have en 3-retters menu. Også her gentog mønsteret sig, hvor de først fejlagtigt blev oplyst, at de blot skulle have wienerschnitzel.

På ny blev misforståelsen rettet, og klagers selskab fik serveret en 3-retters menu, som igen efterlod et indtryk af, at køkkenet ikke var forberedt. Der var usædvanlig lang ventetid mellem retterne, og desserten var decideret uspiselig.

<u>Middag lørdag</u>
Omkring middagen lørdag oplevede klager, at resterne fra forretten blev genbrugt til hovedretten, samt at det overskydende brød fik lov at stå fremme under hele middagen, og yderligere kom til at indgå som brød til osten.

Der manglede grøn salat i den ene buffet, ligesom der ikke var nok kalvefilet og glaseret skinke til alle og generelt havde klager opfattelse af, at der hele tiden manglende enten mad eller service.

<u>Pris</u>
Afsluttende undrede klager sig over, at hun ved morgenbordet lørdag havde talt med en anden gæst, som oplyste at denne alene havde betalt 895 kr. for arrangementet.

Indklagede besvarede klagers reklamation med angivelse af:

Ad Kaffe og kage ved ankomst
Det er beklageligt, at det ikke blev håndteret ordentligt fra start, men der blev serveret kaffe og kage som lovet. Kagen bestod af hjemmebagte petitfour, som indklagedes gæster generelt er glade for.

Ad 3-retters menu fredag
Indklagede ærgrer sig over, at afviklingen ikke levede op til klagers forventninger, og vil tage klagers feedback vedrørende desserten videre til køkkenet.

Ad middag lørdag
Indklagede noterer sig at klager ikke har været tilfreds med afviklingen, hvilket er ærgerligt. Indkla-gede vil tage fat i klagers kritikpunkter, og se om de den optimere på workflowet fremadrettet.

Ad pris
Prisforskellen skyldes, at der er forskel på de respektive ydelser. Klagers ophold har eksempelvis været af en længere varighed, end den anden gæst hun sammenligner prisen med.

***

Indklagede har efterfølgende supplerede oplyst til nævnet, under sagens forberedelse, at den opkrævede pris samlet set må anses som billig, i forhold til den leverede ydelse.

Den forsinkelse der ganske rigtigt var på servering af kaffe og kaffe ved ankomst var kun af kort varighed, 10-15 minutter, og skyldes en misforståelse med den formidler, som havde formidlet opholdet.

Indklagede kan ikke genkende billedet af, at desserten var uspiselig om fredagen, og noterer sig i den forbindelse, at ingen andre har klaget.

For så vidt angår middagen lørdag, er det indklagedes opfattelse, at klager og klagers selskab generelt ikke kunne stilles tilfredse, og klagede over alt.

Ingen andre klagede, og flere rettede endda henvendelse til indklagede for at oplyse, at de bestemt ikke delte de klager, som klager fremsatte.

Det er ikke korrekt, at rester fra forretten blev serveret til hovedretten, ligesom klagers øvrige kritikpunkter er enten ukorrekt, eller en uundgåelig følge af arrangementets natur, og derfor ikke en man-gel.

Opholdet blev i øvrigt formidlet via en mellemmand, som på vegne af 45 øvrige deltagere udtrykte stor tilfredshed med arrangementet.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb

Klagers bemærkninger:

Klager gør til støtte for sit krav gældende, at indklagedes ydelse var mangelfuld, og at der var tale om væsentlige mangler, som berettiger klager til af hæve handlen, subsidiært et passende afslag.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at der er leveret aftalt ydelse til aftalt pris. De af klager påberåbte mangler er enten bestridte og udokumenterede og/eller uden juridisk relevans.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Nævnet bemærker, at det er klager, som skal godtgøre, at der var mangler ved opholdet, og at sådanne mangler var af en karakter, der kan berettige til et nedslag i prisen.

Efter en samlet vurdering af de påberåbte mangler, hvoraf flere efter det oplyste blev afhjulpet på stedet, finder nævnet, at de påberåbte mangler, ikke er af en sådan karakter, at de berettiger til et nedslag i prisen.

Nævnet bemærker særskilt, at det forhold, at andre deltagere i arrangementet måtte have betalt mindre for arrangementet, ikke i sig selv kan berettige til et nedslag i prisen.

Afgørelse af 30. april 2026