

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0584 - Mangler ved konfirmationsmenu

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et konfirmationsarrangement med spisning hos indklagede, og dette blev afviklet den 22. august 2021. Den til konfirmationen serverede buffet bestod af porrer, tomattærte, flødekartofler, ovnbagte kartofler, roastbeef, skinke, sommersalat, hjemmelavet favoritsauce, grønlangkål, og til dessert hjemmelavet is og pæretærte med creme fraiche.

Der var en række forhold, som klager var utilfreds med under arrangementet, det drejer sig om følgende:

- Velkomstdrinken var meget sur, og der var frosne jordbær i, og den kunne ifølge klager ikke drikkes.
- Den bestilte rejecocktail, bestod blot af et salatblad, med vandede rejer, og nogle klatter af dressing, der ifølge klage smagte meget sure.
- Tærterne var meget hårde og seje.
- Flødekartoflerne smagte surt.
- De ovnbagte kartofler var så hårde, at de ikke kunne spises.
- Roastbeefen var så sej og tør, at man ikke kunne skære i den. Det er klagers opfattelse, at der ikke var tale om roastbeef, men gammeldags oksesteg.
- Salaterne var så vandede og tørre, at de efter klagers opfattelse nærmest var uspiselige.
- Den hjemmelavede favoritsauce var meget sur.
- Grønlangkålen kunne efter klagers opfattelse ikke spises.
- Den hjemmelavede is var så krystalliseret, at man ikke kunne skære i den og ikke kunne spise den, da den var ren is indeni.
- Pæretærten med creme fraiche kunne var efter klagers opfattelse heller ikke spiselig og cremefraichen var meget sur.
- Der var betalt for 4 timers fri bar, men ifølge klager fik klager slet ikke det, som klager havde betalt for, da der gik lang tid med at servere det bestilte.
- Ifølge klager gav indklagede også indklagedes egne private gæster af den mad, som var købt og beregnet til klagers arrangement.
- Personalet serverede i deres eget private tøj, og var ikke iklædt det "påkrævede" arbejdstøj.
- Toiletterne var ifølge klager heller ikke rene.
- Klager følte i det hele taget ikke, at arrangementet blev kørt professionelt, og klagers selskab følte sig presset til at skynde sig videre til næste ret, så personalet kunne få fri.

Klager har vedlagt et billede af den omtalte roastbeef.

Klager har oplyst, at klager under arrangementet klagede over kødet og overfor indklagede havde anført, at der ikke var tale om roastbeef, men snarere gammeldags oksesteg, hvortil indklagede angiveligt havde svaret, at indklagede havde lavet kødet dagen før, og blot varmet det op på dagen.

Klager opsøgte efter arrangementet indklagede, og påpegede her de anførte mangler i håb om at finde en løsning, men indklagede afviste her blankt eller klager og tilbageviste klagers forslag om, at indklagede kunne refundere halvdelen af det indbetalte beløb.

Klager har oplyst, at klager også har kontaktet fødevaremyndighederne vedrørende indklagede.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor.

I forhold til de af indklagede anførte bemærkninger har klager oplyst, at klager er "i chok". Klager ville aldrig have klaget, hvis der ikke var hold i det.

Ifølge klager var samtlige klagers gæster meget chokerede over og utilfredse med maden.

For så vidt angår det af indklagede vedhæftede dokument med en beskrivelse af arrangementet, så har klager aldrig set dette. Da klager var til møde hos indklagede, skrev indklagede blot det af klager anførte på et papir.

Ifølge klager har klagers kæreste – som anført af indklagede - bestemt ikke sagt til indklagede, at det var så godt, og at han var mæt. Ifølge klager sagde klagers kæreste det stik modsatte.

Klager har anført, at det som indklagede har skrevet til Ankenævnet ikke er korrekt, og det kan godt være, at maden ser godt ud på billeder, men ifølge klager var det ikke spiseligt.

Klager har anført, at klager faktisk klagede på dagen, hvilket gæsterne også gjorde, men her fik klager og gæster oplyst, at det kunne der ikke gøres noget ved.

Klager har videre fundet anledning til at understrege, at klager ikke har grund til at klage hvis klager ikke mente, at det beskrevne var havde fundet sted. Klager er ifølge klager ærlig omkring det skete og er blot meget ked af, at indklagede prøver at få det til at se ud som, at klager har opdigtet det. Klager finder, at klagers klage er velbegrunnet berettiget, og klager er meget ked af, at klagers datters dag skulle ødelægges på denne måde.

Klagers krav:

Klager ønsker pengene helt eller delvis tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede finder klagen absurd, og at klagen bygger på et opdigtet grundlag.

Indklagede har oplyst, at konfirmationsfesten blev nærmere aftalt under et 45 min. langt møde, og at der blev skrevet et dokument på aftalen. Indklagede har vedlagt en kopi heraf.

Betaling forgik ved personligt fremmøde og blev registreret i kasseapparatet. Indklagede har vedlagt kopi af bilag herfor.

At maden skulle være så dårlig som anført af klager er efter indklagedes opfattelse det pure opspind.

Indklagede har vedlagt kopi af ordrebestilling fra den 17. august 2021, som blev leveret 3 dage senere. Maden var således 100% frisk. At indklagede skulle have sagt, at roastbeefen skulle være lavet dagen i forvejen er ifølge indklagede ikke korrekt, da alt maden blev lavet fra bunden på dagen. Indklagede har vedhæftet billeder af maden.

Det indklagede havde sagt til klager var, at det var svært at styre roastbeefen, når indklagede trak den aftalte tid med 45 min., og at indklagede godt kunne anerkende, at roastbeefen kunne have været mere rød, men den var ifølge indklagede rosa, dog ikke i enden, hvilket er helt normalt. På trods af dette spise klagers selskab 5,5 kg kød, hvilket svarer til 305 gr. pr. person. Dette ovenpå at have spist 100 gr. friske lagerrejer pr. person.

Da indklagede talte med manden i værtsparrat på dagen, udtalte denne, at han var så mæt, og at maden var så godt, som den altid var, på indklagedes kro.

Til festen var der 2. servering på til blot 16 voksne og 4 børn, hvilket er langt fra det normale.

Det første glas hvidvin, som blev hældt op stod bare, og var ifølge indklagede lige til at kaste i håndvasken, hvorefter indklagede aftalte med klager, at indklagede ikke blot skulle hælde rødvin op, men spørge gæsterne om de ville have.

At gæsterne ikke drak noget på trods af fri bar kan ikke bebrejdes indklagede.

Indklagede har oplyst, at klager har prøvet at anmelde indklagede til fødevarekontrollen, hvilket gav anledning til et uanmeldt kontrolbesøg. Indklagede har vedlagt en kopi af indklagedes kontrolrapport, hvoraf der fremgår en elite-smiley.

Ifølge indklagede er det reelle problem, at klager dårligt havde råd til at holde konfirmationen, og derfor nu forsøger at få afslag ved at klage over alt vedrørende arrangementet.

Indklagede har anført, at såfremt klager havde klaget på dagen, så havde indklagede naturligvis forsøgt at løse problemerne, men dette skete ikke.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle sagen.

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.

Klager har som begrundelse for klagen anført, at der var en række forhold, som ikke var tilfredsstillende, herunder en række mangler vedrørende den serverede mad.

Dette bestrides af indklagede.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Såfremt klager ønsker at gå videre med sagen, vil klager således være henvist til at indbringe sagen for de almindelige domstole, hvor der kan afgives parts- og vidneforklaringer under strafansvar.

Afgørelse af 7. december 2021