

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0643 - Mangler ved ophold – vegetarisk mad

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et weekendophold hos indklagede fra den 17. september til den 19. september 2021, et såkaldt "cykelophold". Opholdet indeholdt to overnatninger fra fredag til søndag samt en 2-retters aftenmenu fredag og en 3-retters aftenmenu lørdag. Opholdet kostede 3.730 kr. hvortil kom en værelses-upgrade til 1.000 kr. samt weekend-tillæg på 800 kr. I alt kostede opholdet således 5.530 kr.

Forud for klager og dennes ledsagers ankomst havde klager på e-mail meddelt, at klager og dennes ledsager er vegetarer, men dog spiser fisk og mælkeprodukter. Indklagede svarede klager, at dette var noteret.

Da klager og dennes ledsager skulle indtage aftensmaden om fredagen, fik klager oplyst, at klager kunne vælge mellem 2 kødretter. Klager gjorde indsigelse herimod og påpegede, at klager havde gjort opmærksom på, at klager og dennes ledsager var vegetarer.

Problemet blev løst ved, at tjeneren hentede røget laks, som klager og dennes ledsager kunne starte med og tjeneren bad derudover klager og dennes ledsager om at vælge fra menukortet, hvor tjeneren anbefalede rødspætten, hvilket klager og dennes ledsager takkede ja til, ifølge klager for ikke at lave alt for meget postyr.

Klager fik, ifølge det af klager oplyste, til disse 2 retter ingen grøntsager. Det smagte godt og klager og dennes ledsager spiste op - men klager og dennes ledsager savnede, at der havde været et vegetarisk alternativ.

Klager er, udover indklagedes manglende opmærksomhed vedrørende klagers vegetar-spisevaner, også utilfreds med, at klager og dennes ledsager skulle spise morgenmad lørdag kl. 8.00, senest kl. 9.00, da dette var bedst for køkkenet, samt at klager og dennes ledsager skulle spise præcis kl. 18.00 lørdag aften.

Klager og dennes ledsager fik dog, efter at have diskuteret dette med indklagede, lov til at spise senere lørdag aften, kl. 19.30.

Klager var heller ikke tilfreds med at skulle spise på et bestemt tidspunkt fredag aften. Men her var klager nødt til at acceptere tidspunktet - meget imod klagers vilje - da klager og dennes ledsager havde andre planer, og ikke var informeret om at klager og dennes ledsager skulle spise på et bestemt tidspunkt.

Klager har oplyst, at klager og dennes ledsager fredag aften havde talt med en tjener, som havde oplyst, at indklagedes spinattærte var rigtig god, hvorfor klager gerne ville have serveret sommersalat og spinattærte fra a la-carte kortet lørdag aften.

Lørdag morgen talte klager igen med den pågældende tjener om spinattærte, men da klager og dennes ledsager kom tilbage om eftermiddagen, oplyste tjeneren at denne havde lovet for meget,

Klager spurgte igen, om ikke klager og dennes ledsager kunne få de 2 retter (sommersalt og spinattærte), men fik nej. Klager ville ellers gerne have betalt differencen.

Lørdag aften havde kokken tilberedt rødbedetatar og dahl. Da retterne blev serveret var det, efter klagers opfattelse, meget ufærdige retter. Rødbedemosen var meget syreholdig med rodfrugtchips og ærtespiner. Klager og dennes ledsager prøvede at spise retten, men den manglede tilbehør gjorde, at retten var alt for syrlig, og klager lod derfor retten gå ud.

Klager og dennes ledsager fik herefter serveret en indisk dahl, der, ifølge klager, havde karakter af linser i tomat og var ligeså tyk som 2. dags risengrød. Der var ikke tilbehør til retten såsom raita og brød. Retten var derudover heller ikke – ifølge klager - smagt til med indiske krydderier og retten var, ifølge klager, i det hele taget uspiselig, og klager lod derfor også denne ret gå ud.

Herefter tilbød tjeneren klager og dennes ledsager rødspætte eller indklagedes vegetarburger. Klager og dennes ledsager argumenterede for sommersalat af flere omgange og fik den herefter.

Desserten tog klager og dennes ledsager med op på værelset.

Klager har beskrevet klagers spisesituation både fredag og lørdag aften som anspændt, og især lørdag aften var stemningen, ifølge klager, ødelagt.

Efter opholdet skrev klager til indklagede og beklagede sig over, at indklagede - trods det at klager på forhånd havde gjort opmærksom herpå – ikke var forberedt på at klager og dennes ledsager var vegetarer. Derudover klagede klager over, at klager og dennes ledsager skulle spise på nogle bestemte tidspunkter, som vanskeligt kunne flyttes i forhold til klagers øvrige planer. Endelig udtrykte klager utilfredshed med kvaliteten af maden. Særligt kvaliteten af maden lørdag aften var, efter klagers opfattelse, ringe.

Efter e-mailkorrespondance mellem parterne tilbød indklagede klager og dennes ledsager en middag på indklagedes regning næste gang klager og dennes ledsager besøger den egn, hvor indklagede er beliggende.

Klager er imidlertid ikke tilfreds med dette tilbud, da klager og dennes ledsager bor ca. 80 min. kørsel fra indklagede, og i øvrigt ikke har planer om snarligt at besøge den egn, hvor indklagede er beliggende.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstilling ovenfor.

Klagers krav:

Klager ønsker et ikke nærmere fastsat kontakt afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede lever af at have glade gæster på indklagedes hotel, og indklagede har rigtig mange tilfredse gæster, men desværre kommer der ind imellem gæster, som af den ene eller anden årsag ser sig sure på den service, som indklagede leverer. I denne type sager forsøger indklagede altid at finde en for begge parter rimelig løsning.

Indklagede har oplyst, at klager havde købt følgende (nedenstående) ophold

Cykeltur på Skønne Møen

- Udlejning af cykler og cykelhjelme
- Aflåst cykelgarage
- Overnatning i dobbeltværelse
- Morgenbuffet begge dage
- 2 og 3 retters middag efter kokkens valg
- Frokost på dag 2
- Information om de bedste cykelruter
- Mulighed for at lappe cykler samt vask og tørring af tøj

Pris: 1.865,- pr. person

(Ankomst mellem mandag til fredag)

Ved ankomst mandag-onsdag er prisen 1.715,- pr. person.

Dag 1 (f.eks. ankomst fredag)

- Ankomst og check-in i dobbeltværelse
- 2-retters aftensmenu (kokkens valg)

Dag 2

- Morgenbuffet
- Udlevering af cykler
- Frokost på Café Møns Klint
- 3-retters middag

Dag 3

- Morgenbuffet

Pakken er ifølge indklagede udformet således, at der kan gives en klækkelig rabat, hvis kunden vælger det, der ligger inden for denne pakke.

Tilbuddet giver imidlertid ikke mulighed for, at kunden frit kan vælge fra menukortet, idet det tydeligt fremgår af pakken, at maden er "kokkens Valg". Hvis klager havde ønsket noget andet skulle klager have valgt en anden type ophold, hvorved prisen også ville være en anden.

Indklagede har anført, at indklagede ved, at indklagedes personale gjorde alt, hvad der stod i deres magt for at tilfredsstille klager og dennes ledsager, men uden held.

Klager har anført, at retten der blev serveret om lørdagen var utilfredsstillende og derfor blev byttet. Dette er indklagede uforstående overfor, idet indklagede samme aften havde en lokal virksomhedsbestyrelse på besøg, hvor samme ret blev serveret til en af gæsterne til dennes store begejstring.

Indklagede har – pr. kulance – tilbudt at kompensere klager med en middag i indklagedes restaurant, næste gang klager kommer til den egn, hvor indklagede er beliggende.

Indklagede har understreget, at der er tale om en kompensation pr. kulance, idet indklagede finder, at indklagede har leveret den ydelse, som klager betalte for.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på kompensation, men har pr. kulance tilbudt klager en middag på husets regning hos indklagede.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager har i sin klage anført, at indklagede ikke i tilstrækkeligt omfang var forberedt på, at klager på forhånd havde bedt om at serveret vegetarisk mad (herunder dog også fisk) under dennes ophold, ligesom klager skulle spise på bestemte tidspunkter, og at kvaliteten af maden var ringe.

For så vidt angår serveringen den første aften lægger Ankenævnet til grund, at indklagede indledningsvis lagde op til, at klager alene kunne vælge mellem 2 kødretter. Da klager påpegede, at klager og klagers ledsager er vegetarer, fik klager tilbudt – og serveret – laks og rødspætte.

For så vidt angår serveringen den anden aften lægger Ankenævnet til grund, at klager ønskede at få serveret spinattærte og sommersalat fra a la carte-kortet, men at klager fik serveret rødbedetatar og dhal, som klager ikke var tilfreds med. Klager fik dog, efter at have fået tilbudt både rødspætte eller vegetarburger, som alternativ til den serverede dhal, serveret sommersalat.

Ankenævnet bemærker, at det af tilbuddet fremgik, at der den anden aften ville blive serveret en 3-reters menu efter *kokkens valg*. Klager kunne således ikke forvente eller påregne, at klager frit kunne vælge f.eks. spinattærte og sommersalat.

Vedrørende de af klager anførte mangler ved den serverede mad, så er disse mangler bestridt af indklagede, idet indklagede har anført, at andre gæster var tilfredse med den serverede dhal. Det kan endvidere lægges til grund, at klager endte med at få serveret sommersalat.

Det lægges endvidere til grund, at klager var utilfreds med at skulle spise lørdag aften kl. 18, men at klager efter diskussion fik lov at spise kl. 19.30.

Sammenfattende finder Ankenævnet således, at klager ikke har godtgjort, at der var mangler ved opholdet, og klager er således ikke berettiget til et afslag i prisen.

Afgørelse af 22. februar 2022