

**Ankenævnets Journal nr.: 2016-0015 - Afvikling af brunch i forbindelse med barnedåb**

I forbindelse med en barnedåb havde klager bestilt en brunchbuffet for i alt 56 personer (48 voksne og 8 børn) til afholdelse den 5.12.2015 hos indklagede. Kuvertprisen var kr. 278,-. Herudover tilkøbte klager juice og vand. Klager indbetalte i forbindelse med reservationen et depositum på kr. 1.000,-.

Den samlede faktura for arrangementet blev på kr. 16.248,-.

Klager havde dog efterfølgende en række indsigelser mod arrangementet. Det drejede sig om følgende:

- 1. Klager var skuffet over de lokaler, som klager fik anvist, da disse var yderst sparsomt oppyntede.**
- 2. Der var ikke personale til at modtage klagers gæster og anvise lokaler, da klagers gæster ankom.**
- 3. Buffeten var ikke klar, da klagers gæster ankom, og klager og dennes gæster måtte vente i godt 50 min. på, at al maden var serveret. På det tidspunkt var nogle af klagers gæster gået i gang med det, der allerede var sat frem, hvilket medførte, at personalet ikke kunne komme frem og tilbage.**
- 4. Der var for lidt personale til stede, hvilket betød, at fadene var tomme i længere tid og nogle blev slet ikke fyldt. Afrydningen var efter klagers opfattelse "sløv", hvilket betød, at gæsterne måtte tage deres beskidte tallerkner med op til buffeten, når der skulle hentes mere mad.**
- 5. Gæsterne var nødt til at henvende sig i køkkenet for at få yderligere kaffe og te.**
- 6. Allerede kl. 14.45 begyndte afrydningen af buffeten på trods af, at den skulle vare i 3 timer, og kl. 14.55 var buffeten helt ryddet.**

I et svar til Ankenævnet af den 23. feb. 2016 kommenterede klager på de videoer fra overvågningskameraet, som klager havde vedlagte sit svar til ankenævnet. Heri havde klager med anførsel af klokkeslæt anført en række hændelser, som efter klagers opfattelse illustrerede bl.a. hvordan der var trængsel om buffeten, hvordan der var for lidt mad og for lidt personale mv.

Fsva. angår tidspunktet for klagen, som lå en lille uge efter arrangementet anførte klager, at hele korrespondancen op til og efter forløbet mere havde været fra "uge til uge" end "dag til dag", og derfor havde klager ikke følt, at der var behov for en meget hurtig tilbagemelding.

Klager kunne heller ikke anerkende indklagedes insinuation om, at henvisningen til en anmeldelse på trustpilot skulle opfattes som en trussel, hvilket også var blevet forklaret overfor indklagede. Når klager i forbindelse med anmodningen om en dekort henviste til en evt. anmeldelse på Trustpilot var det alene for at give indklagede muligheden for at vende en dårlig oplevelse til en god oplevelse. Klager henviser endvidere til, at det var almindelig kutyme blandt forbrugere, at lave denne form for anmeldelser. Klager fandt det usmageligt at blive beskyldt for at true, og klager henviste til, at klager endnu ikke havde offentliggjort en anmeldelse.

Klager havde tilbageholdt betalingen og ønskede et afslag svarende til 50 pct. af prisen, hvilket var kr. 8.124,-.

Indklagede kunne ikke anerkende klagers indsigelser mod afviklingen.

Ad. 1) Det var ikke sandt, at lokalerne var sparsomt oppyntede. I den pavillon, hvor selskabet blev holdt var der "kraftigt pyntet op til jul". Det tilstødende lokale, hvor gavebordet stod, pyntedes ikke nævneværdigt op, hvilket skyldes, at lokalet tilhører nationalmuseet og var underlagt visse restriktioner fsva. bevaringsværdighed.

Ad. 2) Det var korrekt, at der ikke var placeret en tjener til at tage imod gæsterne ved ankomst, hvilket skyldes pladsmangel i indgangspartiet, og derfor overladedes dette til værtsparet. Dette havde aldrig tidligere været et problem.

Ad. 3) Det var korrekt, at buffeten ikke var dækket op, da gæsterne ankom, hvilket skyldes, at indklagede ikke ønskede at maden skulle stå fremme, mens gæsterne hilste på hinanden og der blev budt velkommen. Derudover var gæsterne heller ikke i tvivl om, hvor længe maden havde stået fremme, hvis den først blev sat frem, når gæsterne kom. Buffeten blev anrettet fra kl. 12.20 til 12.30 og ikke som anført af klager efter 50 min. Mylderet af gæster og personale mellem hinanden kunne indklagede ikke genkende.

Ad. 4) Indklagede kunne ikke genkende billedet af, at fadene skulle have været tomme, da tjenerne ifølge indklagede løbende var i lokalet for at servicere gæsterne. Indklagede medgav dog at en enkelt gæst kom i køkkenet for at hente kaffe.

Ad. 5) Indklagede anførte at, for så vidt angik. afrydningen, så begyndte denne kl. 14.56, da der ikke var flere gæster, som tog mad fra buffeten. Indklagede henviste i denne forbindelse til, at dette harmonerede med, at den sidste gæst forlod restauranten kl. 15.19. I den mellemliggende periode opholdt de fleste gæster sig i det tilstødende lokale, hvor gaverne var.

Indklagede kunne således generelt ikke anerkende klagers indvendinger, bortset fra en enkelt tom kaffekande. Indklagede bemærkede også, at klager først fremførte sine indvendinger en lille uge efter arrangementet i forbindelse med fremsendelse af regningen.

Indklagede bemærkede videre, at klager i forbindelse med sit krav om en dekort på 50 pct. anførte, at han overvejede at anmelde indklagedes virksomhed på Trustpilot. Klager skrev således til indklagede, at: "Jeg tilbyder at betale 50 pct. af den fremsendte faktura – 8.124 kr. – og vil således undlade at anmelde vores arrangement på Trustpilot". Indklagede opfattede dette som en trussel.

Indklagedes lokaler var videoovervågede og indklagede havde sammen med sit svar vedlagt kopi af videoovervågningen fra de timer, hvor selskabet blev afviklet, således at det var muligt at se, hvad der skete under arrangementet.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering, at de indsigelser, som klager var fremkommet med, var af en så bagatelagtig karakter, at der ikke var noget grundlag for at give klager et afslag i den aftalte pris.

Ankenævnet bemærkede i den forbindelse, at klagers utilfredshed med den leverede ydelse ikke berettigede klager til at tilbageholde betalingen hverken helt eller delvist.