

**Ankenævnets journal nr.: 2012-0524 - Fejl og mangler ved arrangement**

Den 7. februar 2011 bestilte klager et arrangement hos indklagede til afholdelse den 15. marts 2012. I arrangementet deltog 124 personer og klager betalte kr. 43.276,00 for dette.

Det fremgik af ordrebekræftelsen, at der var aftalt følgende ydelser.

Menu og vine:

- Helstegt kalvefilet (serveret 2 gange)
- Islagkage
- 2 glas vin pr. deltager (1 glas hvid og 1 glas rød)
- Øvrige drikkevarer er på deltagers egen regning.
- Kaffe og te med brød

Prisen pr. personer er kr. 349,-.

Klager havde følgende klagepunkter:

1) Hovedretten

Klager oplyste, at to ud af de 16 borde, i alt 18 personer, fandt kødet ved første servering af hovedretten meget sejt. Klager bemærkede, at de resterende borde fandt kødet ved første servering tilfredsstillende.

Klager oplyste endvidere, at anden servering af hovedretten var utilfredsstillende. Klager bemærkede, at der blev uddelt et stykke kød á 5 mm i tykkelsen og 3x3 cm i størrelsen. Klager bemærkede videre, at der hertil blev serveret gemyse, 2 stykker rødbede, 2x2x2 cm i størrelsen og en anelse sovs. På forespørgsel efter mere mad, fik klager at vide, at der ikke var mere, hverken kød, tilbehør, kartofler eller sovs.

2) Brød til kaffen

Klager bemærkede, at der til kaffen blev serveret et (for) lille stykke kringle på 3x7 cm.

3) Servering af kaffen

Klager oplyste, at kaffen blev serveret i glaskrus eller kopper, hvortil der ikke var underkopper.

4) Bordopdækning

Klager bemærkede, at kun 3 ud af de 16 borde havde dug på. Klager fandt ikke, at man kunne servere middag på borde uden dug eller dækkeservietter.

Klager stillede sig uforstående overfor, hvorfor indklagede i sin kommentar til klagen, for så vidt angår alle klagepunkter henviste til, at arrangementet blev gennemført "som aftalt". Klager havde her overfor anført, at det ikke kunne være rigtigt, at man som kunde skulle aftale med en restauration, hvor stor anden servering af hovedretten skulle være, og hvor stort et stykke kringle man skulle have, om der skulle være dug på alle bordene eller kun på nogle af bordene, og hvordan kaffen skulle serveres.

Klager fremsatte krav om at få pengene delvis tilbage.

Indklagede havde følgende bemærkninger til klagers klagepunkter:

- 1) Hovedretten  
Indklagede oplyste, at anden servering af hovedretten blev serveret som aftalt.
- 2) Brød til kaffen  
Indklagede bemærkede, at der blev serveret kringle til kaffen som aftalt. Størrelsen af kringlen var ikke aftalt. Indklagede oplyste, at der blev serveret kringle, af den størrelse som indklagede altid serverer ved sådanne arrangementer.
- 3) Servering af kaffen  
Indklagede bemærkede, at indklagede altid serverer kaffe i krus.
- 4) Bordopdækning  
Indklagede oplyste, at der var dækket op, som indklagede dækker op til alle andre arrangementer. Hertil bemærkede indklagede, at nogle borde havde dug og andre ikke havde. Indklagede oplyste, at det ikke var aftalt på forhånd, om der skulle duge på alle borde eller ej.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav blev afvist.

Efter en samlet vurdering fandt Nævnet, at klager havde fået det, som klager var blevet stillet i udsigt i henhold til ordrebekræftelsen.

Det var Nævnets opfattelse, at de forhold som klagen vedrørte, herunder spørgsmålet om, hvorvidt en kage skulle skæres i større stykker, end det var tilfældet hos indklagede, hvorvidt noget af kødet var sejt, alle var forhold, som var af så subjektiv karakter, at de ikke kunne danne grundlag for en objektiv afgørelse.

På denne baggrund kunne Nævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 20. august 2012