

**Ankenævnets Journal nr.: 2017-0267 - Klage over afvikling af selskab**

**Sagsfremstilling:**

Klager afholdt den 8. april 2017 et selskab hos indklagede for 55 personer. Kuvertprisen pr. person var kr. 750,-, for en "Pakke, buffet lux".

Heri var, udover mad, indeholdt velkomstdrink, velkomstsnack, hvidvin, rødvin, fadøl, sodavand, dessertvin, isvand, kaffe/te, chokolade, "avec", natmad og bordopdækning samt servering og oprydning. Hertil kunne der foretages forskellige tilkøb i form af spiritus og DJ mv.. Arrangementet var på 8 timer, hertil kunne tilkøbes ekstratimer á kr. 1.050,-.

Den samlede regning for arrangementet blev på kr. 39.675,-. Heri var fratrukket et afslag på kr. 2.500,- for at imødekomme en række forhold, som klager ikke var tilfreds med.

Efter afviklingen af selskabet kontaktede klager den 9. april 2017 indklagede og klagede over en række mangler ved arrangementet.

Det drejede sig om følgende:

**Der blev for alle tre retters vedkommende ikke sat mad nok frem, og klager måtte løbende kontakte serveringspigerne for at få dem til at sætte mere mad ind, og alligevel manglede der løbende mad på buffeten. Bl.a. blev der under hovedretten sat 2 fade ind med 12-15 kartofler på hvert fad til 55 personer. Da creme bruleen blev serveret var der kun til halvdelen af gæsterne, og klager måtte igen kontakte personalet. De 2 serveringspiger til 55 personer, var således tydeligvis ikke tilstrækkeligt.**

**Der manglede vin på nogle borde, hvilket bl.a. betød, at nogle gæster ikke havde noget at skåle med under selskabssangene, og nogle gæster fik serveret alkoholfri vin, selvom dette ikke var bestilt.**

**Den bestilte vodka og "de små grå" blev hele tiden sat ned bag baren, således at gæsterne ikke var klar over, at de kunne få vodka og "små grå". Klager måtte flere gange op og sætte flaskerne frem.**

**Klager fik fra nogle af gæsterne oplyst, at nogle af de serverede sodavand havde en overskredet udløbsdato.**

Generelt var det klagers opfattelse, at det pga. de nævnte mangler ikke blev den afslappede fest, som klager havde drømt om.

Indklagede tilbød som compensation klager et afslag i prisen på kr. 2.500,-, hvilket klager ikke var tilfreds med, og klager indbragte herefter sagen for Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager havde, efter aftale mellem parterne, som et acontobeløb, indtil nævnet havde afgjort sagen, betalt kr. 35.000,- ud af den samlede regning på kr. 39.675,-.

**Klagers bemærkninger:**

Klager var af den opfattelse, at de nævnte mangler, herunder særligt det, at der løbende var for lidt mad på buffeten, førte til, at klager ikke fik den afslappede fest, som klager havde forventet, hvilket ødelagde festen for klager.

Klagers ønskede et større afslag end de tilbudte kr. 2.500,-.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede anførte, at indklagede, på baggrund af klagen, efterfølgende talte indgående med både serverings- og køkkenpersonale, som alle var gode betroede og erfarne medarbejdere.

Indklagede var kun delvis enig i klagepunkterne.

Indklagede erkendte, at der blev serveret en rød sodavand, der havde udløbsdato 26. december 2016, hvilket indklagede erkendte, var uheldigt.

Indklagede erkendte, at serveringspersonalet kom til at servere noget alkoholfri vin, dog max et par glas. Dette skete, da indklagedes køleskab i baren løb tør, og der derfor skulle hentes mere vin på lageret, hvor en af serveringspigerne uheldigvis får taget en forkert flaske i farten. Dette blev dog hurtigt opklaret, og resten af aftenen serveredes den korrekte vin.

Indklagede var ikke enig i, at maden ikke kom hurtigt nok ind på buffeten. Indklagede prøvede at holde et højt niveau, og ville ikke sætte for meget mad frem af gangen, og det tog trods alt lidt tid at fylde fadene. Indklagede anførte, at der generelt på ingen måde manglede mad, hvilket klager også selv anførte i sin e-mail til indklagede. Der var, udover de 2 serveringspiger, også en kok og en medhjælper.

Indklagede var enig med klager i, at det ikke var meningen, at man, som kunde, med et "total arrangement" skulle bede serveringen om at holde øje med buffet og drikkevarer, men indklagede mente heller ikke, at det var nødvendigt.

Serveringspersonalet opfattede klager, som meget nervøs for, om gæsterne fik det, de skulle have. En sådan nervøsitet havde indklagede forståelse for, da man som vært gerne ville have, at alle var glade.

Indklagede var dog af den opfattelse, at hvis man som gæst "forventede" at der manglede noget, eller at det ikke kom hurtigt nok, så kom det også til at passe.

Klagers nervøsitet, og klagers løbende bestillinger og ordrer besværliggjorde således serveringspersonalets arbejde noget.

Indklagede havde pr. kulance krediteret klager kr. 2.500,- på den endelige regning.

Indklagede fandt, at dette var en meget fair compensation.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske yderligere afslag til klager end de tilbudte kr. 2.500,-.

**Nævnets bemærkninger:**

Klager fik ikke medhold.

Ankenævnet bemærkede, at indklagede havde erkendt, at der var nogle mindre mangler i forbindelse med afviklingen af klagers selskab. Indklagede havde på denne baggrund givet klager et afslag på kr. 2.500,-, og Ankenævnet fandt, efter en konkret vurdering af de af indklagede erkendte mangler, at der ikke var grundlag for at give klager yderligere afslag.

**Afgørelse af 20. juni 2017**