

Ankenævnets journal nr.: 2015-0982 - hotelophold

Klager bestilte den 30. marts 2015 et ophold for i alt 14 personer (7 par) hos indklagede fra den 4. september 2015 til den 6. september 2015. Tilbuddet lød på kr. 12.350,00 for samtlige deltagere.

Opholdet medførte, ifølge klager, følgende kritikpunkter:

- Til middagen fredag, den 4. september 2015, hvor der i henhold til tilbuddet skulle serveres en 2 rettes dagens menu, blev klager oplyst om, at der alene var fiskebuffet, og hvis klager ikke var tilfreds med det, ville tjeneren tage noget fra buffeten og lægge på en tallerken til klager.
- Lørdag eftermiddag var der ikke kaffe kl. 15.00, som aftalt. Da den endelig kom, blev den stillet ned i hotellets pub, og så måtte klager selv "klare resten".
- Lørdag aften havde parterne aftalt, at der skulle serveres en 3-retters menu. Forretten var, ifølge klager, helt sikkert hentet fra hotellets fiskebuffet. Hovedretten var en bøf, som kokken havde stegt så meget, at den var uspiselig, hvorfor samtlige gæster sendte bøffen tilbage, og ikke fik en ny hovedret. Hovedretten blev dog krediteret og der blev givet en flaske dessertvin som compensation.
- Der var ikke musik i restauranten lørdag aften. Hverken under middagen eller efter. Klager blev oplyst, at selskabet kunne gå ned i indklagedes bar, hvis de ville høre musik. Da klager klagede over den manglende musik, fik en af tjenerne dog fat i en guitarist, som sad og spillede guitar ved klagers bord. Klager fandt dog, at denne guitarist sang "vanvittig" højt lige op af klagers bord, hvor flere af gæsterne var hørehæmmede og brugte høreapparat.
- I forbindelse med afregningen søndag, var klager blevet snydt for kr. 398,00, idet klager var blevet faktureret for mad fredag aften, selvom dette var inkluderet i den aftalte pris, for overnatningen mellem fredag og lørdag, jf. det af indklagede afgivne tilbud.

Klager betalte i alt kr. 12.748,- og tilbuddet lød på kr. 12.350,-. Differencen på kr. 398,- vedrørte to 2 retters menuer fredag den 4. september 2015.

Klager ønskede hele beløbet helt eller delvist tilbagebetalt for samtlige deltagere.

Indklagede har følgende bemærkninger til klagers kritikpunkter:

- Til middagen den 4. september 2015, var klager alene tilbudt "2 retters menu (dagens)", og dette var også, hvad han fik tilbudt den pågældende aften. Klager blev desuden tilbudt en 2 retters serveret menu, da han ikke var tilfreds med den første. Dette afviste klager. Den oprindelige aftale mellem parterne, har aldrig indeholdt aftale om en specificeret 2 retters menu.
- Til middagen lørdag aften, blev der serveret mad, der var tilberedt helt "efter bogen", af en anerkendt, dygtigt og udlært køkkenchef. Ifølge indklagede var klager allerede blevet kompenseret for klagen over bøffen, idet prisen for denne, var fratrukket slutprisen.

- Ifølge indklagede, var der akustisk musik i restauranten lørdag aften. Klager var dog, efter eget ønske, blevet flyttet til et mere afsides sted. Indklagede sørgede for, at musikeren også kom forbi klagers bord, så klager ikke følte, at de manglede noget. Klager blev - ligesom alle andre gæster – tilbudt at forsætte deres aften i indklagedes pub, men dette var ikke et krav.

Indklagede fastholdt betaling af det fulde beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager delvis medhold.

Ankenævnet lagde efter en samlet vurdering til grund, at de af klager påberåbte mangler ikke var tilstrækkelige til, at klager havde krav på et afslag. Nævnet lagde herved vægt på, at indklagede reelt kompenserede klager ved at kreditere klager for hovedretten lørdag aften samt ved at give klager en flaske dessertvin til maden. Det eneste klagepunkt, hvor indklagede ikke forsøgte at imødekomme klager var serveringen af kaffen lørdag eftermiddag, som blev serveret som "tag selv" i indklagedes pub. Ankenævnet fandt dog ikke, at dette forhold i sig selv kan berettige et afslag.

For så vidt angår klagers indvending om, at klager fejlagtigt blev afkrævet kr. 398,- for den serverede 2 retters menu gav Nævnet klager medhold. Nævnet fandt således, at det af tilbuddet dateret den 30. marts 2015, fremgik, at der i prisen var indeholdt en to-rettersmenu fredag aften den 4. sept. 2015. Når det derfor fremgik af fakturaen, at der for denne aften var opkrævet "2 Aftenbuffet - restaurant", i alt kr. 398,-, måtte dette bero på en fejl. Nævnet fandt derfor, at klager havde krav på at få refunderet dette beløb (kr. 398,-) fra indklagede.

Afgørelse af 18. februar 2016