

Ankenævnets journal nr.: 2017-0339 – Klage over indholdet på en buffet

Sagsfremstilling:

Klager og dennes hustru besøgte den 1. april 2017 indklagedes virksomhed, som er beliggende på xxxxxxxx. Indklagede reklamerede med en "Kæmpe aften luksus buffet", hvoraf det yderligere fremgik, at buffeten bl.a. indeholdt skaldyr. Prisen for buffeten var på kr. 189,-.

Da klager ankom, fik klager serveret drikkevarer, og indklagede var på dette tidspunkt først i gang med at opstille buffeten, hvorfor klager ikke ved sin ankomst kunne konstatere, hvorvidt buffeten faktisk indeholdt skaldyr.

Klager var imidlertid utilfreds med, at de eneste skaldyr, som klager, ifølge det af klager oplyste, kunne finde, var "et par" rejer i en blandet salat, idet klagers anledning til at vælge den pågældende buffet netop var, at buffeten reklamerede med skaldyr.

Klager anførte, at prisen for indklagedes buffet ligger lidt over gennemsnitsprisen for prisen for xxxxxxxx restauranter, hvilket efter klagers opfattelse bestyrkede formodningen for, at buffeten indeholdt skaldyr.

Klager bad under henvisning til buffetens mangel på skaldyr om at få et afslag i prisen. Indklagede ville dog ikke give et afslag, men tilbød i stedet klager en Irish Coffee, hvilket klager ikke var interesseret i.

Da indklagede ikke ville give klager det ønskede afslag, klagede klager til Forbrugerombudsmanden over, at der var tale om vildledende markedsføring. Forbrugerombudsmanden oversendte sagen til behandling hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager betalte i alt kr. 568,-, hvoraf de kr. 378,- udgjorde prisen for 2 x buffet á kr. 189,-.

Klager vedlagde klagen en række billeder af den omhandlede buffet.

Klager havde for så vidt angik indklagedes bemærkninger til sagen anført, at klager ikke klagede over buffetens indhold før efter, at buffeten var opsat,

Klager anførte, at han jo ikke kunne vide, om buffeten indeholdt skaldyr før efter, at buffeten var opsat., hvilket først skete, da klager havde bestilt sine drikkevarer. Og når først man var "bænket", og har fået sine drikkevarer, så var man utilbøjelig til at forlade stedet.

Klagers ønskede et ikke nærmere specificeret afslag i prisen for buffeten.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede fandt klagers påstand om fejlagtig markedsføring grundløs. Klager besøgte indklagede lørdag d. 1.april. Klager ankom med ønske om at spise indklagedes aftenbuffet, og bestilte drikkevare, samt buffet, før buffeten var stillet færdigt op.

Allerede inden klager og ledsager begyndte at spise af buffeten, begyndte de, ifølge indklagede, at klage over at udvalget af fisk og skaldyr ikke var, hvad de havde forventet.

Efter en mindre debat med en af indklagedes tjenere, insisterede klager på, at han ville have rabat, da buffeten ikke indfrie hans forventning mht. udvalget. Klager blev oplyst om, at indklagede ikke kunne tilbyde klager rabat, men at klager var velkommen til at bestille noget helt andet fra menukortet, eller vælge helt at forlade restauranten, og blive bispist på en af xxxxxx mange andre restauranter. Klager og ledsager valgte dog, at de gerne ville spise af den buffet, som på dette tidspunkt nu var opstillet.

Klager var således fuldt klar over, hvad buffeten indeholdt, og ikke indeholdt.

Indklagede er ikke enig i klagers konklusioner vedr. buffetens pris, som klager anførte ligger over gennemsnittet for xxxxxx andre buffeter.

Det er korrekt, at indklagede lå i den højere ende prismæssigt, dette skyldtes, at indklagede gerne vil udskille sig fra mange af de andre restauranter, ved at have en flottere buffet, med dyrere råvarer, og mange hjemmelavede produkter.

Men, indklagede forstod ikke, hvad den pris, som indklagede havde valgt at sætte på buffeten, havde med sagen at gøre.

Indklagede anførte, at xxxxxx i 2017 åbnede d. 30 marts, På åbningsdagen, havde indklagede ikke opsat aftenbuffet, så lørdag d.1. april var 2. gang indklagede i 2017 havde buffeten åben, og der havde efterfølgende løbende været tilretninger af buffetens udvalg.

Indklagede anførte, at ved klagers besøg, kunne udvalget af fisk og skaldyr sagtens have været større, men der var faktisk både salat med rejer i og små laksemedaljoner.

Indklagede kunne dog grundlæggende ikke se, at indklagede skulle føle sig tvunget til at give rabat på en buffet, som klager jo bare kunne undlade at spise/bestille.

Når indklagedes menukort beskrev buffeten som "stort udvalg" var dette, efter indklagedes opfattelse, op til individuel fortolkning.

Indklagede kunne ikke se, hvad klagers billeder beviste. Indklagede havde således ikke taget fotos af hele buffetens udvalg. Indklagede henviste til at se de billeder af buffeten, som var lagt på indklagedes Facebookside, og som kunne give et indtryk af indholdet af indklagedes buffet.

Indklagede henviste yderligere til, at indklagede havde følgesedler, og fakturaer fra sine 2 fiskehandlere: Jacob Kongsbak Lassen, samt Rønnov Fisk, som kunne fremlægges, såfremt Nævnet ønskede at se dokumentation på de fisk og skaldyr, som indklagede havde købt.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på afslag

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt efter det fremkomne, at klager ikke var tilsikret en bestemt mængde eller bestemte typer skaldyr på buffeten. Klager kunne have afventet buffetens opstilling og dermed orienteret sig om, hvilke skaldyr, der var på buffeten, eller han kunne have ændret sin bestilling, da buffeten var anrettet.

Afgørelse af 22. august 2017