

**Ankenævnets journal nr.: 2012-0664 - Klage vedrørende afholdelse af konfirmation.**

Klager afholdt den 29. april 2012 konfirmation hos indklagede, som er en fiske- og skaldyrsrestaurant/café. Der forelå ikke forud for afholdelsen en skriftlig ordrebekræftelse med angivelse af menu samt evt. andre på forhånd aftalte forhold vedr. borddækning mv.

Det lå dog fast, at der blev aftalt en fiskebuffet til kr. 250,- pr. kuvert, og at konfirmationen skulle afholdes i indklagedes café-lokale, som var beliggende i stueetagen af indklagedes restaurant.

Klager havde anført, at klager var utilfreds med helhedsoplevelsen hos indklagede. Konkret havde klager anført følgende:

1. Lokalet, hvor konfirmationen skulle holdes, blev fremvist for klager nogle uger inden konfirmationens afholdelse. Her bemærkede klager overfor indklagede, at lokalet fremstod som en lagerplads. Klager blev ved denne lejlighed forsikret om, at på dagen for afholdelsen af konfirmationen ville alt være i orden, og at caféen på dette tidspunkt ville være åben, og at møblerne på terrassen ville være sat op til brug. Lokalet fremstod imidlertid - ifølge klager - på dagen fortsat som en lagerplads, og var i øvrigt smånusset/beskidt og ikke udluftet. Lokalet fremstod generelt, som et lokale, der var lukket ned. Klager havde i den forbindelse i øvrigt henvist til de billeder fra lokalet, som indklagede havde vedlagt dennes svar til Ankenævnet.

2. Der var aftalt en T-opstilling af bordene. På dagen var bordene imidlertid opstillet som et U, hvorved bordplanen ifølge klager væltede, da selskabet nærmest kom til at sidde som to separate selskaber, og ikke alle kunne se konfirmanden.

3. Borddækningen var utilstrækkelig, idet der kun var servietter og – ifølge klager - beskidte glas på bordet. Der var dækket op til 28 personer og ikke som aftalt 27 personer. Yderligere var bordene, hvorpå maden skulle anrettes ikke sat frem, da gæsterne ankom. Dette skete først efterfølgende, mens gæsterne stod og ventede.

4. Der blev serveret både hvidvin og rødvin som velkomstdrink, selvom der alene med indklagedes kone var aftalt, at der skulle serveres hvidvin. Klager nåede dog at forhindre, at der blev serveret rødvin for gæsterne.

5. Maden var generelt farveløs og grålig, ikke særligt velsmagende, virkede ikke frisk og derudover var maden anrettet uden nogen form for pynt eller grønt. Maden blev kun nødtørftigt præsenteret, der var ikke sat skilte i maden, så man kunne se, hvad de enkelte retter på buffeten bestod af, og der var ikke - som lovet - makrel på buffeten. Klager havde oplyst, at klager tidligere havde spist i indklagedes restaurant (på 1. sal), hvor maden og servicen altid havde været god og omgivelserne indbydende. På denne baggrund var klager således særdeles skuffet over maden ved afholdelse af konfirmationen. Klager bemærkede samtidig, at prisen pr. kuvert ved konfirmationen var ca. 100 kr. højere, end hvis man bestilte indklagedes almindelige fiskebuffet, som normalt serveres for gæsterne i restauranten.

6. Der manglede bestik og værktøj til skaldyr. Klager havde gjort gældende, at man betragtede det som en selvfølge, at dette bestik også fandtes i forbindelse med en fiske- og skaldyrsbuffet.

7. Kokken var ikke, som lovet, til stede, og maden blev præsenteret af en køkkenmedhjælper.

8. Der var fejl i regningen for så vidt angår antallet af serverede flasker vin. Der blev således alene serveret 7 og ikke – som faktureret - 8 flasker vin.

9. Indklagede havde opkrævet betaling for 28 personer, selvom klager dagen før havde meddelt indklagede, at man i stedet for 28 personer kun blev 27 personer.

Klager havde oplyst, at klager tidligere havde holdt to selskaber hos indklagede (klagers børns dåbsdage) hhv. i august 2007 og maj 2008 i indklagedes restaurant, hvor kvaliteten var i top. Klager havde også ved andre lejligheder besøgt indklagede. Det var på denne baggrund, at konfirmationen blev bestilt.

Klager fremsatte krav om en reduktion i prisen på 50 pct. pr. kuvert. Derudover ønskede klager alene at betale for 20 voksne og 7 børn, idet klager aftenen før havde meddelt indklagede, at man alene blev i alt 27 personer og ikke som tidligere oplyst 28 personer.

Indklagede anførte:

Ad. 1 – Indklagede havde oplyst, at indklagedes forretning var en fiske- og skaldyrs-restaurant med tilhørende café. Caféen åbnede først ved skolernes sommerferie. Klager fik stillet café-lokalet til rådighed, da indklagede ikke havde mulighed for at lukke restauranten af til et selskab, hvis der var under 70 deltagere. Indklagede havde anført, at lokalet var rengjort 3 dage forinden af indklagedes faste rengøringshjælp. Indklagede anførte yderligere, at han i vinterperioden anvendte lokalet som kontor, og at der derfor dagligt blev luftet ud. Det var således indklagedes opfattelse, at lokalet fremstod helt rent og klargjort. Indklagede havde anført, at der havde været afholdt en række andre konfirmationer i samme lokale, og at ingen af disse gæster havde udtrykt utilfredshed.

Ad. 2 - Indklagede havde ikke i sine bemærkninger til ankenævnet kommenteret på den ifølge klager fejlagtige bordopstilling (U-formet), men indklagede svarede klager i et mailsvar - sendt som led i mail-korrespondancen mellem parterne efter festens afholdelse - at "Som caféen var opbygget kunne alle se, at det ikke kunne lade sig gøre med et T-bord". Indklagede havde endvidere i sit svar til ankenævnet anført, at alle aftaler om bordopstilling, borddækning mv. blev aftalt mellem indklagedes kone og indklagedes køkkenchef, og at parterne en uge inden selskabet havde et møde herom.

Ad. 3 – Indklagede havde anført, at for så vidt angik den påståede mangelfulde bordopstilling og dækning drejede det sig alene om et enkelt bord, der skulle stilles i forlængelse af buffeten samt et glas, som ikke var gjort rent og "farverne på buffeten". For så vidt angår opdækningen til 28 gæster i stedet for 27 gæster, anførte klager, at reduktioner i antallet af gæster skulle ske senest 2 dage før et arrangements afholdelse, hvilket ikke skete her, derfor var der dækket til 28 personer.

Ad. 4 – Indklagede havde anført, at der var aftalt servering af husets vin (rød og hvid) og ikke kun servering af hvidvin, som anført af klager.

Ad. 5 – Indklagede havde anført, at indklagede var en fiske- og skaldyrsrestaurant, som baserer sig på lokale nordjyske råvarer, hvilket betød, at mange af de retter, som råvarerne anvendtes til, nu en gang havde den farve, som råvarerne havde på denne tid af sæsonen. Der fandtes således f.eks. ikke citroner eller krydderurter i Nordjylland på denne tid af året, og derfor anvendtes de heller ikke. Det var indklagedes opfattelse, at råvaren burde tale for sig selv.

At der ikke blev serveret makrel den pågældende dag skyldtes, at indklagedes fiskeleverandør ikke kunne skaffe makrel den pågældende dag, hvorfor indklagede satte mere af de andre fiskearter på buffeten. Anretningen stod indklagedes kok for. For så vidt angik prisen har indklagede anført, at denne hele tiden havde været kendt for klager. Den pris, som klager havde nævnt på kr. 149,-, som restaurantens fiskebuffet normalt blev udbudt til, var betinget af, at der var mange gæster i restauranten samtidig. En sådan pris kunne ikke gives til et selskab. Der havde ifølge indklagede aldrig været nævnt en pris på kr. 200,-, som anført af klager. For så vidt angik de af klager påståede manglende skilte på maden var det ifølge indklagede ikke aftalt, at der skulle sættes skilte på maden.

Ad. 6 – Der var ikke aftalt særligt bestik til skaldyr. Hvis gæsterne havde bedt om dette under festen, havde de naturligvis fået det.

Ad. 7 – Indklagedes køkkenchef var ikke til stede på dagen. Maden blev i stedet præsenteret af indklagedes kok.

Ad. 8 – Indklagede anførte, at indklagede i forbindelse med optællingen efter festen fandt ud af, at man havde faktureret en flaske for lidt, derfor antallet 8. Indklagede havde samtidig anført, at man ikke ville hænge sig i denne ene flaske, og at den kunne fratrækkes.

Ad. 9 – Se pkt. 3 ovenfor.

Indklagede havde sammen med sine bemærkninger til ankenævnet indsendt billeder af den interne "selskabsbestillings-seddel" som blev udarbejdet forud for konfirmationen samt et billede af café-lokalet. Indklagede havde anført, at man kort efter arrangementet talte med klager, som generelt roste maden og serveringen. Det eneste klager udtrykte utilfredshed med på dette tidspunkt var, at der ikke var pyntegrønt ved maden. Indklagede var således af den opfattelse, at klagen alene er baseret på, at der var et familiemedlem i klagers familie, som fandt, at indklagede burde reducere sin pris.

Indklagede anførte afslutningsvis, at indklagede fandt, at man havde gjort det så godt man kunne. Dog erkendte indklagede, at der måske havde været nogle små "skønhedsfejl".

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle gives afslag i prisen.

Nævnet bemærkede særligt, at

- der ikke forelå en skriftlig aftale (ordrebekræftelse) mellem parterne om afviklingen af arrangementet, og at det derfor ikke med sikkerhed kunne fastslås, hvad der var aftalt mellem parterne.
- Der var fremsat en række klagepunkter, hvoraf langt størstedelen ikke kunne dokumenteres, herunder bl.a. hvorvidt lokalet var rengjort eller ikke, hvorvidt borddækningen var utilstrækkelig, mv.
- for så vidt angik prisen på arrangementet kunne man ikke forvente, at skulle betale samme pris som i en á la carte-restaurant for mad og servering, når dette skete i et særskilt lokale for et lukket selskab og med eget serveringspersonale.

- Der var enighed om, at der ikke var dækket op med bestik og værktøj til skaldyr, men Nævnet fandt ikke, at dette i sig selv kunne anses for en fejl, som kunne berettige til et afslag i pris.
- Indklagede havde tilkendegivet, at ville trække den ene flaske vin fra fakturaen, som klager havde anført var faktureret ved en fejl.

På denne baggrund fandt Nævnet ikke, at kunne give klager medhold i klagen.

Afgørelse af 20. august 2012