

**Ankenævnets journal nr.: 2015-0763 - Mangelfuld champagnebrunch**

Klager købte en voucher til en champagnebrunch fra Bellevue oplevelsesgaver, som kunne anvendes til flere restauranter.

Den 15. maj indløste Klager gavekortet hos Indklagede.

Klager var utilfreds med en række forhold, det drejede sig om følgende:

**Den serverede champagne var ikke champagne, men mousserende vin  
Ventetiden på at få serveret brunchen var meget lang. Klager ankom kl. 11.55, men først efter at have rykket flere gange kom brunchen, og da var klokken over 13.00.  
Brunchen svarede ikke til beskrivelsen. Brødet var tørt, smørret var flydende, røstien var branket og spejlægget tilberedt flere timer inden serveringen. Pandekagerne var ikke varme og klæge og uappetitlige. Pølserne var gennem- og langtidsstegte.**

Klager kontaktede tjeneren, som beklagede, men ville/kunne ikke returnere klager beløbet for gaveboxen.

Efterfølgende klagede klager over indklagede til Bellevue oplevelsesgaver, hvorefter klager fik tilsendt en ny voucher tilsvarende den, som de havde brugt hos indklagede.

Oplevelsen hos indklagede ødelagde klagers dag, og det var ikke muligt for klager at gennemføre måltidet. Efter måltidet afviste klager en kompensation i form af en kop kaffe.

Klager afviste at komme tilbage til indklagede.

Klager vedlagde anmeldelser fra Tripadvisor og Trustpilot af indklagedes restaurant.

Klager fremsatte krav om erstatning på kr. 1.000,-.

Indklagede havde på baggrund af klagers henvendelse efter måltidet undersøgt forløbet, og indklagede er ikke enig med klager for så vidt angår den påståede ventetid. Efter indklagedes opfattelse gjorde personalet alt for at imødekomme klager, men indklagedes personale opfattede klager som værende svær at tale til rette. Indklagede bemærker i tilknytning hertil, at klager kom på det mest travle tidspunkt samt at indklagedes restaurant var den mest travle restaurant i byen med ca. 600 daglige gæster. Af Indklagedes menukort fremgik det således, at der kunne forekomme ventetid.

Der blev samtidig med klagers besøg serveret champagnebrunch for 3 andre borde uden disse gæster havde udtrykt utilfredshed.

Indklagede bemærkede desuden, at klager ikke henvendte sig med deres klage under måltidet.

Indklagede henviste endeligt til, at klager allerede havde fået fuld kompensation ved udstedelse af ny voucher fra Bellevue oplevelsesgaver.

Indklagede havde derudover pr. kulance tilbudt et nyt besøg for klager uden beregning

Indklagede fremsatte krav om frifindelse.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Det var ubestridt, at klager som kompensation havde modtaget en ny voucher fra Bellevue oplevelsesgaver, som kunne indløses hos flere forskellige restauranter, og at klager tillige havde fået tilbudt et nyt besøg hos indklagede uden beregning. Ankenævnet fandt herefter ikke grundlag for at give klager medhold i, at han tillige havde krav på erstatning.

Afgørelse af 10. december 2015