

**Ankenævnets journalnummer: 2013-0860 - Mangler i forbindelse med afholdelse af brunch-selskab.**

Klager afholdt den 1. september 2013 i forbindelse med en barnedåb Champagnebrunch for et selskab på i alt 30 personer på et hotel i indre København. Bruncharrangementet var købt gennem klagers virksomhed. Klager har anført, at maden var utroligt god, men at oplevelsen desværre alligevel var skuffende.

Bestillingen skete via e-mail, og de nærmere omstændigheder blev aftalt ved et møde den 16. juli 2013, og ved e-mail af den 19. juli 2013 bekræftede klager afholdelse af bruncharrangementet på det pågældende hotel.

Den 17. august 2013 skriver klager til indklagede, at klagers selskab bliver på i alt 30 personer, bestående af 25 voksne, 4 børn mellem 3 og 7 år og 3 børn under 3 år. I denne mail skriver klager, at klager gerne vil holde arrangementet i restauranten (i modsætning til et separat lokale) under den forudsætning, at klagers selskab ikke forstyrres af andre gæster og omvendt. Den 19. august bekræfter indklagede klagers reservation og anfører, at det ikke er muligt at holde brunchselskab længere end til kl. 16.00. Klagers bemærkning om placeringen i restauranten kommenteres ikke i denne e-mail.

Prisen for arrangementet er på i alt kr. 7.475,-, som klager betalte forud.

Klager henvendte sig den 28. august 2013 på det hotel, hvor arrangementet skulle afvikles og forespurgte om selskabet kunne sidde uforstyrret i enten den ene eller den anden side af restauranten således, at restaurantens øvrige gæster var mindst muligt generet af selskabet og omvendt. Ifølge klager blev dette bekræftet, og klager fik ifølge klager oplyst, at det ikke var nødvendigt at give indklagede særskilt besked herom.

Den 1. september 2013 blev arrangementet afviklet. Klager har på den baggrund til Ankenævnet anført, at der var følgende mangler ved selskabet:

- 1) Da selskabet ankom den 1. september 2013 var der ifølge klager sat nogle borde sammen i midten af lokalet, som med hensyn til opdækning mv. lignede restaurantens øvrige borde. Klagers ønske om, at klagers selskab skulle sidde mere separat i forhold til de øvrige gæster var således ikke imødekommet. Efter lidt forvirring blev der skubbet nogle borde sammen i hjørnet, hvor selskabet blev placeret, og selskabet fik lov at anvende et tilstødende bord til gavebord.
- 2) Der var ikke nogen form for opdækning på de pågældende borde. I tilknytning hertil har klager anført, at klagers arrangement til en kuvertpris á kr. 299,- var blevet betalt forud den 22. august 2013.

På samme tidspunkt var det muligt på det hotel, hvor arrangementet blev afviklet, at benytte et aktuelt tilbud på Champagne Brunch til kr. 109,- pr. person. Til dette tilbud kunne der tilkøbes én ekstra times ekstra brunch-tid til kr. 100,-, således at det til en samlet kuvertpris til kr. 209,-, var muligt at spise brunch i alt 3½ time, svarende til den tid, som klagers selskab havde til rådighed. På den baggrund havde klager forud for arrangementets afholdelse kontaktet dén ansatte hos indklagede, som klager tidl. havde afholdt møde med om arrangementet, og spurgt, om ikke klagers kuvertpris var for høj.

Klager havde her fået oplyst, at dette tilbud ikke kunne erhverves af selskaber som kom ind fra gaden, og at der var *en anden opdækning til selskaber*. Det er således klagers opfattelse, at klager havde en begrundet forventning om, at der var særskilt dækket op til hendes selskab, hvilket ifølge klager ikke var tilfældet.

- 3) Klager betalte for at klagers gæster havde brunchbuffeten til rådighed fra kl. 12.30 til kl. 16.00, men ifølge klager blev buffeten allerede fjernet ved 15.00-tiden
- 4) Klager har anført, at der ydermere manglede Baily's og Gammel Dansk, som der eller stod beskrevet i indklagedes beskrivelse af brunchen på indklagedes hjemmeside.

Klager oplyste, at klager efter modtagelsen i restauranten tog kontakt til stedets kok, som oplyste, at han ikke havde noget med reservationen at gøre. Ifølge klager havde kokken imidlertid forståelse for klagers frustration og oplyste, at der ikke var forskel på den opdækning, som klagers havde fået og den opdækning, som gæster, som kom ind fra gaden, fik. Kokken oplyste til klager, at en ansvarlig ansat hos indklagede, var til stede i restauranten. Klager ønskede dog ikke på dagen at kontakte denne ansatte, idet klager ikke ønskede at drøfte uoverensstemmelserne, foran klagers gæster.

Efterfølgende tog klager pr. e-mail kontakt til indklagede og gjorde ovennævnte klagepunkter gældende. Indklagede har ikke imødekommet klagers krav om en økonomisk kompensation.

Klager fremsatte krav om hel eller delvis beløbsmæssig kompensation. Overfor indklagede har klager tidl. gjort gældende, at klager ønsker en kompensation på kr. 2.250,-, som er opgjort i forhold til den ovenfor nævnte kuvertpris på kr. 209,-.

Indklagede har oplyst, at klager reserverede et brunchselskab til afholdelse den 1. september 2013 via indklagedes hjemmeside. Der blev forinden reservationen afholdt et møde den 16. juli 2013. Indklagede har anført, at det på dette møde blev oplyst, at indklagede administrerede brunchselskaber, julefrokoster mv. på det hotel i indre København, hvor arrangementet skulle afvikles.

Indklagede har ved mail af 15. juli 2013 sendt følgende 3 mulige tilbud for brunch-arrangement til klager:

”

- 1) Champagne Weekendbrunch Buffet kl. 11:00 – 13:00 á kr. 199,- pr. kuvert.
- 2) Champagne Weekendbrunch Buffet kl. 11:00 – 15:00 á kr. 299,- pr. kuvert.
- 3) Champagne Weekendbrunch Buffet kl. 11:00 – 15:00 á kr. 369,- pr. kuvert.

- Afholdt i separat lokale med egen brunchbuffet.
- Egne tjenere til rådighed.
- Bordopdækning med hvide stofduge, levende lys, friske blomster samt gavebord.”

Efter afholdelse af bruncharrangementet modtog indklagede pr. e-mail 2 klager fra klager:

Klage 1 – er modtaget den 1. september 2013 og indeholder følgende klagepunkter:

- Forvirring ang. placeringen af selskabet.
- En længere udredning i forhold til en ønsket kompensation på baggrund af en tilbudspris, der ikke er gældende for brunchselskaber.
- Manglende Baileys og Gammel Dansk.

Klage 2 – er modtaget den 2. september 2013 og indeholder følgende klagepunkter:

- Placering af selskabet i restauranten.
- Manglende opdækning.
- Betaling for 4 timers brunch, men brunchen blev fjernet efter 2½ time.
- Mangler ved brunchbuffeten i forhold til det indklagede annoncerede med.

I forhold til de klagerpunkter, som klager har anført overfor Ankenævnet har indklagede anført følgende:

Ad. 1 og 2) Indklagede har anført, at klager ønskede at gøre brug af en af de billigste muligheder for brunchselskab (tilbud 2), hvor selskabet benytter samme brunchbuffet som restaurantens øvrige gæster, og serviceres på lige vilkår som restaurantens øvrige gæster, dvs. uden særlig opdækning eller separat lokale. Klager valgte den 28. august 2013 at kontakte det hotel, hvor arrangementet skulle afholdes for at lave en aftale om separat placering i restauranten samt for at bestille yderligere en kuvert. Indklagede blev ikke informeret herom og har således ikke været en del af aftalen ang. selskabets placering ligesom indklagede ikke har været klar over, at klager havde bestilt en kuvert ekstra. Det er sammenfattende indklagedes opfattelse, at der ikke blev indgået nogen aftale med klager om særlig opdækning eller placering i restauranten.

For så vidt angår det særlige tilbud til kr. 109,- (med ekstra tid kr. 209,-), var klager på forhånd telefonisk oplyst om at dette tilbud alene gjaldt for en seating på to timer, og at det ikke kunne finde anvendelse for et selskab på 30 personer, som kom ind fra gaden

Ad. 3) Det var klagers eget ønske først at starte selskabet kl. 12:30, således at det var passende i forhold til dåben. Indklagede oplyser, at klager havde været velkommen til at starte selskabet kl. 12:00, for at gøre brug af de fulde 4 timers brunchbuffet.

I forbindelse med indgåelse af aftalen er det indklagede opfattelse, at det ikke lå i aftalen, at hele brunchbuffeten ville stå fremme fra start til sluttidspunktet for bruncharrangementet. I den forbindelse har indklagede anført, at der er nogle helt klare levnedsmiddelregler, i forhold til, hvor længe fødevarer må stå ude ved stuetemperatur. Disse regler er til sikkerhed for kunden.

Indklagede har, efter at have talt med indklagede personale, som var til stede i restauranten, afvist, at brunchbuffeten, som anført af klager, blev fjernet kl. 15.00, og har yderligere anført, at efter at brunchbuffeten var blevet fjernet, var der fortsat mulighed for at benytte frugt- og kaffebuffeten samt, at der var drikkevarer ad libitum til rådighed.

Ad. 4) Indklagede har anført, at klager tilsyneladende ikke har manglet Baileys m.v. under arrangementet, da klager ikke gjorde opmærksom på dette på dagen, selvom klager var gjort bekendt med, at der var en ansat fra indklagede virksomhed til stede i restauranten. Derudover har indklagede anført, at der ikke hører Baileys m.v. til det billigere bruncharrangement til kr. 109,- (kr. 209,-), som klager bl.a. har henvist til som begrundelse for, at klager burde have et afslag i prisen

Nævnet fandt, at klager ikke har krav på økonomisk kompensation.

Ankenævnet fandt det dokumenteret, at det afholdte arrangement ikke til fulde levede op til klagers berettigede forventninger.

Det fremgik, at klager var blevet lovet en placering ude i den ene side af det lokale, hvor selskabet blev afviklet, og at dette ikke var blevet arrangeret, da klagers selskab ankom til stedet. Der var derfor nogen forvirring omkring modtagelsen af klagers selskab.

Nævnet lagde efter det fremkomne endvidere til grund, at der ikke var Baileys og Gammel Dansk på buffeten, som det var beskrevet på indklagedes hjemmeside

Ankenævnet fandt det ikke godtgjort, at klager var blevet lovet en bestemt opdækning af bordene, ligesom Ankenævnet ikke efter det fremkomne finder at kunne lægge til grund, at brunchbuffeten blev ryddet væk for tidligt i forhold til, hvad der må anses for sædvanligt for et arrangement af denne karakter.

Efter en samlet vurdering af oplysningerne i sagen var det Ankenævnets opfattelse, at arrangementet led af mindre mangler i form af, at klagers selskab ved ankomsten måtte afvente den lovede placering, samt at der ikke var stillet Gammel Dansk og Bailey på buffeten.

Efter en konkret vurdering fandt Ankenævnet at disse mangler burde føre til et nedslag i prisen svarende til 10 pct. af det beløb, som klager har betalt for arrangementet, dvs. I alt kr. 748,-.

Afgørelse af 20. februar 2014