

### **Ankenævnets journal nr.: 2014-1303 - Mangler ved afvikling af fødselsdagsselskab**

Klager afholdt den 25. oktober 2014 sin 60 års fødselsdag hos indklagede. Klager havde bestilt arrangementet den 7. august 2014, og modtog i den forbindelse en ordrebekræftelse, hvoraf det bl.a. fremgik, at der skulle deltage ca. 50 personer.

Det fremgik yderligere, at der ville blive serveret en buffet af en række retter, herunder afslutningsvis en dessertbuffet med kager og frugt. Hertil skulle serveres husets vine ad libitum under maden.

Senere skulle der serveres en kaffe buffet med småkager og endelig natmad i form af aspargessuppe. Kuvertprisen pr. person var anført til kr. 765,-.

Klagers fødselsdag blev som aftalt afholdt den 25. oktober 2014 hos indklagede. Dagen efter sendte klager imidlertid en e-mail til indklagede, hvori klager klagede over en række mangler vedr. afviklingen af fødselsdagen. Disse mangler var gentaget i den klage, som var sendt til Ankenævnet. Det drejede sig om følgende forhold:

- Der var ikke tilstrækkelig mad til gæsterne på den opstillede buffet, og der blev ikke fyldt op i takt med at gæsterne spiste maden fra buffeten. Klager oplyste, at hun selv kun fik en ganske lille smule laks til forret, og da klager kunne se, at der var stillet alt for lidt mad an til hovedretten, tog hun ikke noget af hovedretten. Ifølge klager smagte ikke engang halvdelen af gæsterne på carpaccioen. Yderligere måtte klager flere gange bede om at få fyldt brød op. Klager havde yderligere anført, at maden også var ufestlig og havde karakter af "cafeteriemad".

Klager kunne ikke genkende indklagedes fremstilling af, at hun ikke under arrangementet gjorde opmærksom på, at der var for lidt mad. Klager havde således anført, at både hun og hendes mand gjorde tjeneren opmærksom på, at halvdelen af gæsterne ikke fik smagt retterne, fordi fadene var af minimal størrelse, og fordi der ikke blev fyldt op. Ifølge klager svarede tjeneren, at der ikke var mere mad. Når indklagede anførte, at indklagede (v/indklagedes direktør) først hørte om, at der var for lidt mad på det tidspunkt, hvor klager nægtede at betale hele regningen, så var det klagers opfattelse, at det burde være tilstrækkeligt at – som det skete – underrette den pågældende tjener om, at der ikke var mad nok.

- Der var ikke tjenere nok til at betjene klagers selskab. Klager anførte, at der alene var én tjener til at betjene 32 personer, hvilket tydeligvis var for lidt, selvom tjeneren kun skulle fylde buffeten op og skænke vin. Klager kunne ikke anerkende indklagedes bemærkning om, at klager kun to gange bad om at få fyldt vinglassene op. Dette skete flere gange.
- Det var aftalt, at der skulle stilles to vegetarretter på buffetbordet, da der blandt gæsterne var personer, som var vegetarer. Klager opdagede imidlertid under middagen, at den ene af selskabets to vegetarer havde en tom tallerken foran sig. Klager måtte derfor bede om, at de to aftalte vegetarretter kom på buffeten. Klager fik i den forbindelse oplyst, at der på buffeten var et fad, hvorpå der stod "allergi", hvorpå vegetarretterne stod. Klager anførte, at det var uacceptabelt, at vegetarmaden var anrettet på et fad med et skilt, hvorpå der stod "allergi". Hvordan skulle selskabets vegetarer kunne gennemskue, at dette var vegetarretter?

Yderligere anførte klager, at den på dette fad anrettede mad alene bestod af 4 flade stykker "et eller andet", og at der i øvrigt ikke var to vegetarretter som lovet. Klager måtte derfor bede køkkenet om at servere de aftalte vegetarretter.

- For så vidt angik desserten anførte klager, at der var en "ganske lille firkant af to kagetyper" til hver person, uden nogen form for pynt. Frugten bestod af æblebåde og appelsiner, hvilket klager fandt eksotisk og pauvert. Klager fandt, at indklagede burde undlade at kalde det dessertbuffet, når der blot var tale om, at der blev serveret 2 stykker kage. Indklagede burde i stedet portionsanrette kagen. Klager oplyste videre, at hun måtte bede køkkenet om at komme med mere skum/ cremefraiche til kagerne. Da tjeneren kom med denne skål, var kagerne imidlertid spist – uden skum/cremefraiche.
- Der blev ikke løbende fyldt vin i gæsternes glas. Klager og dennes mand måtte således flere gange gøre tjeneren opmærksom på, at der var gæster som manglede vin i glassene.
- Der var ikke, som lovet, plads til 7 personer ved hovedbordet, men kun 6 personer. Dette fandt klager først ud af på selve dagen for afholdelsen af fødselsdagen. Klager fandt, at det burde være indklagede bekendt, at der ikke var plads til 7 personer ved hovedbordet, og at indklagede på forhånd burde have orienteret klager herom, således at klager i god tid havde haft lejlighed til at ændre på bordplanen i overensstemmelse hermed.

Klager anførte, at det var hendes opfattelse, at indklagede ikke var i stand til at magte opgaven den pågældende dag, da man samme aften skulle afvikle – og forberede sig til - et stort arrangement med "vildtbuffet" i indklagedes kælderlokaler. Under en frokost hos indklagede den 18. oktober 2014 udtrykte klager således – overfor indklagedes souschef - bekymring for, om klager kunne stole 100 pct. på, at indklagede kunne magte opgaven den 25. oktober, hvor klagers fødselsdag skulle holdes. Indklagedes souschef garanterede her, at der ville være tilstrækkeligt med personale og rigeligt med mad.

Klager havde som bilag vedlagt en meget positiv anmeldelse fra Tripadvisor vedr. det af indklagede samme dag afholdte vildtbuffet-arrangement. Klager mente, at denne anmeldelse underbyggede hendes opfattelse af, at indklagede den pågældende dag ikke kunne magte afviklingen af klagers fødselsdagsfest, og det forklarede, hvorfor der var for få tjenere til at betjene indklagedes selskab.

Klager var generelt af den opfattelse, at indklagedes afvikling af hendes 60 års fødselsdag den pågældende dag var særdeles mangelfuld, og at den aftale pris på kr. 765,-, var en alt for høj pris for den dårlige og mangelfulde oplevelse, som klager havde den pågældende dag.

Klager havde på den baggrund alene betalt indklagede kr. 18.289,- ud af de fakturerede i alt kr. 24.385,-, hvilket svarede til 75 pct. af den aftalte og fakturerede pris.

Klager havde sammen med klagen vedlagt kopi af en række dårlige anmeldelser af fødselsdagsselskabet. Klagerne stammede fra klager selv samt fra flere af deltagerne i klagers fødselsdag og var lagt ud på anmeldelsessitet Tripadvisor. Klager afviste indklagedes påstand om, at klager skulle have orkestreret de mange dårlige anmeldelser. Klager kendte således ikke anmeldelsessitet Trip-advisor, før en af hendes gæster gjorde hende opmærksom herpå. De øvrige anmeldelser stod for anmeldernes egen regning. De var ifølge klager ikke skrevet på klagers opfordring.

Klager kunne ikke genkende indklagedes udsagn om, at hun skulle have holdt en tale for sine gæster, hvor hun skulle have anvendt nogle af de af indklagede anførte udtryk, herunder udtrykket "inkompetente idioter". Klager havde anført, at hun af "indlysende årsager" var nødsaget til, at beklage overfor sine gæster, at der ikke var mad nok til alle, samt at tjeneren havde oplyst, at der heller ikke var mere. Klager havde videre anført, at hun desuden måtte gøre gæsterne opmærksomme på, at hun af samme årsag, selvfølgelig ikke havde i sinde at betale fuld pris/765 kr. pr kuvert, for arrangementet.

Klager havde således anført, at samtlige tilstedeværende ved selvsyn havde konstateret, at leverancen var mangelfuld. Klager ønskede ikke, at hendes gæster skulle tro, at arrangementet var et 'lavpris-arrangement', til en kuvertpris på 200-300 kr. Klager oplyste derfor også sine gæster om, at hun agtede at trække 25 % fra den oprindelig aftalte pris.

Klager havde anført, at hun ikke på noget tidspunkt nævnte – for nogen – at hun selv 'bestemte prisen' eller at gæsterne bare 'kunne tage for sig'.

Klager fremsatte krav om helt eller delvis afslag i den aftalte pris.

Indklagede anførte, at indklagedes faglærte kokke var uddannet under Jan Cocotte-Pedersen, som var tidligere verdensmester og den første i Danmark til at få en Michelin stjerne. Kokkene kom fra en tradition, hvor friske råvarer behandlede helt fra bunden, og de havde en passioneret og stolt tilgang til gastronomi af høj kvalitet. Denne passion bragte de videre til deres elever. Den ene elev havde netop afsluttet sin uddannelse med et 10-tal og bronze samt 3 x 12-taller. Den anden havde 2 x 12-taller og 3 x 10-taller fra sit seneste skoleophold. Yngste elev havde bestået sit grundforløb med karakteren 10.

Indklagedes køkkenchef og souschef havde siden 2010 drevet indklagedes restauration frem til en succesfuld og sund virksomhed. Indklagedes restauration håndterer a la carte, selskaber i og uden for huset, arrangementer med buffeter og tallerkenservering samt temaarrangementer som alle havde været fuldt booket.

Indklagede havde (i sit svar til klager af den 27. okt. 2014) oplyst, at indklagede siden sommerferien 2014 havde afholdt 7 frokostselskaber, 21 bespisninger af overnattende grupper, 3 selskaber ud af huset, 15 aftenselskaber, 3 bryllupper samt en temaaften med fisk og skaldyr, dertil kom driften af a la carte-restaurant.

Indklagede oplyste, at med hensyn til præsentationen af maden, var det hos indklagede altid eleven, som præsenterede maden. Dette havde aldrig tidligere medført indsigelser fra gæster.

For så vidt angår klagers indsigelse om, at hovedbordet ikke som lovet havde plads til 7 personer, anførte indklagede, at tjeneren vurderede, at klager ville være bedre tjent med kun at have 6 personer ved hovedbordet. Dette ville være bedre for gæsterne. Klager var på forhånd bekendt med, at opsætningen af bordene ville være klar kl. 13.00, og det var klager selv, der valgte at sætte bordkort på bordene.

Indklagede anførte, at der ikke var for lidt mad, og at fadene naturligvis løbende blev fyldt op. Der kom fæde retur til køkkenet med kolde retter, varme retter, kager og frugt. Der var således, efter indklagedes opfattelse, mere mad, end gæsterne kunne spise. Klager påpegede på intet tidspunkt under arrangementet overfor tjenerne, kokken eller køkkenchefen, at der var tomme fæde/for lidt mad.

Indklagede bekræftede, at klagers mand 2 gange overfor tjeneren fremsatte ønske om yderligere servering af vin. Den første gang var tjeneren ved at hente kold hvidvin i vinskabet, som skulle serveres, og den anden gang var tjeneren ved at gøre klar til servering af rødvin.

Indklagede anerkendte, at der var forkert skiltning i forbindelse med vegetarretterne. De forkerte skilte blev ifølge indklagede påpeget meget aggressivt og voldsomt af klager overfor tjeneren, og klager henvendte sig selv i køkkenet vedrørende fejlen. Fejlen blev ifølge indklagede rettet omgående. Vegetarretterne var dog ikke glemt. Vegetarerne fik således vegetarbøffer med selleri, gulerødder, løg, hvidløg og chili, dertil syltede grønsager og bagte rodfrugter. Gæsterne var ifølge indklagede glade for denne servering..

Ønsket om yderligere skum til kagerne blev af klager påpeget overfor tjeneren. Der blev straks hentet en skål med yderligere skum.

For så vidt angår den af klager anførte påstand, om at der var for få tjenere til at betjene selskabet oplyste indklagede, at der den pågældende dag var 3 tjenere, 3 kokke, en køkkenchef, en receptionschef og undertegnede (direktøren) på arbejde den 25. oktober. Alle tjenere havde opgaver i og uden for lokalet og alle medarbejdere var rolige, venlige og hjælpsomme under hele arrangementet.

Klager havde i sin mail af 26. oktober anført, at tjenerne reelt kun skulle skænke vin. Ifølge indklagede var dette kun delvist rigtigt. Tjenerne havde naturligvis andre opgaver, men klager havde ret i, at opgaverne primært blev udført i lokalet.

Indklagede anførte, at klager flere gange i den efterfølgende mailkorrespondance og i forbindelse med sin klage havde beskrevet, at hun var nervøs og havde "store bekymringer", samt havde en dårlig "mavefornemmelse" og at hun på forhånd var "skræmt". Det er således indklagedes opfattelse, at klager bevidst eller ubevidst på forhånd havde truffet et valg om, at afviklingen af fødselsdagen ikke skulle blive en god oplevelse.

For så vidt angår de mange dårlige anmeldelser på Tripadvisor var det indklagedes opfattelse, at disse skal ses i forlængelse af klagers tale til sine gæster, hvor klager ifølge indklagede anførte, at klager ville kontakte alle ansatte på hendes arbejdsplads således, at restauranten aldrig ville få en gæst igen. Indklagede oplyste, at indklagede i den forbindelse blev benævnt "inkompetente idioter". Indklagede oplyste yderligere, at talen blev afsluttet med et højlydt "Fuck jer". Ifølge indklagede gav klager i denne tale også udtryk for, at gæsterne skulle "tage for sig", da klager selv bestemte prisen. Det er yderligere indklagedes opfattelse, at klager havde "orkestreret" de mange dårlige anmeldelser på Tripadvisor.

Sammenfattende var det indklagedes opfattelse, at indklagede havde leveret det lovede arrangement til den lovede pris. Prisen var kendt på forhånd og dækkede hele arrangementet med velkomstdrink, kolde og varme retter, kage og frugt, vine, kaffe, te og småkager, blød bar samt natmad.

Indklagede havde sammen med klagen vedlagt to positive anmeldelser fra Tripadvisor.

Indklagede fremsatte krav om, at klager skulle betale det på forhånd aftale fulde beløb på kr. 24.385,-. Klager havde alene betalt kr. 18.289,-. Klager manglede således at betale kr. 6.096,-.

**Nævnets bemærkninger:**

Under henvisning til § 12, stk. 1, i Ankenævnets vedtægter afviste Nævnet at behandle klagen.

Klager anførte, at der var en række mangler i forbindelse med indklagedes afvikling af klagers selskab. Indklagede kunne – bortset fra forkert skiltning vedr. de ønskede vegetarretter – ikke anerkende, at der var mangler i forbindelse med afviklingen af selskabet.

Da parterne havde afgivet modstridende oplysninger om forløbet, og da Nævnet ikke havde mulighed for at efterprøve de af klager påberåbte mangler, uden at der skal ske vidneførsel, fandt Nævnet ikke, at sagen var egnet til nævnsbehandling.

Nævnet bemærkede, at den af indklagede erkendte mangel vedr. skiltning i tilknytning til vegetarretterne, ikke i sig selv var tilstrækkelig til at begrunde et afslag i den af indklagede krævede pris for arrangementet.

Afgørelse af 5. marts 2015