

Ankenævnets journal nr.: 2017-0199 – Mangler i forbindelse med afvikling af et selskabsarrangement

Sagsfremstilling:

Klager bestilte hos indklagede selskabslokaler, mad mv. til afvikling af en fælles 30 og 50 års fødselsdagsfest, som skulle afvikles som en "80er-fest" den 7. januar 2017. Klager modtog fra indklagede et tilbud på kr. 25.750, ekskl. moms eller kr. 32.187,50 inkl. moms for 100 gæster. Tilbuddet omfattede borddækning, mad, som skulle laves af en kok og natmad. Herudover skulle der betales for kaffe og leje af lokaler, således at den samlede aftalte pris blev på kr. 36.817,50 for 100 gæster.

Servering og DJ ville indklagede skaffe, men klager skulle selv afregne med disse.

Klager medbragte selv drikkevarer, chips og kager til kaffen.

Menuen til festen blev aftalt til at være rejecocktail til forret, glaseret skinke og rødt kød til hovedret med hasselbagte kartofler, flødekartofler, salat og bernaisesovs samt islagkage med lysfontæne til dessert. Natmad var frikadeller og kold kartoffelsalat,

Af indklagedes tilbud fremgik det, at:

"Vi har undersøgt en del omkring tilberedning af mad, og har fundet en ekstrem dygtig kok til en pris, der er til at leve med. Det vigtige er kvalitet og mængde i forhold til de mange cateringbureauer. Her er kokken inkl. hans egen hjælper, og tilbereder maden på stedet. Kokken hedder Stefan Møller og arbejder som kok på restaurant Bøf".

I festen deltog 80 personer, og den samlede regning endte på kr. 32.217,-.

Efter festen kontaktede klager indklagede, da klager var af den opfattelse, at der – i forhold til det lovede og det i tilbuddet indeholdte - var en række mangler ved festen. Klager ønskede et afslag på 40 pct, af det opkrævede, svarende til et afslag på kr. 12.900.

Indklagede afviste at give et afslag, hvorefter klager indbragte sagen for Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at der var en række mangler ved arrangementet i forhold til det, som klager var stillet i udsigt ved bestillingen. Det drejede sig om flg. mangler.

1) Manglende saltning

Da klager ankom 3 timer før festens start, for at gøre klar til festen var gårdspladsen /parkeringspladsen spejlglat. Der var ikke saltet, så klager måtte selv køre efter salt og salte, således at klagers gæster ikke ville komme til skade. Da klager klagede over dette, fik klager oplyst, at indklagede havde en aftale med et firma, der kom og saltede, men at de åbenbart havde svigtet netop denne dag. Klager anførte, at det ikke er korrekt, som anført af indklagede, at der kom sne og frost *kort* før festens afholdelse. Der var tale om islag, som var faldet natten inden.

2) Defekt isterningemaskine

Klager måtte selv hente isterninger, da klager ikke kunne få isterningemaskinen til at virke. Indklagede hævdede, at klager var klar over dette, hvilket bestrides af klager.

3) Manglende kok og assistent.

Da maden ankom, var den leveret af et cateringsfirma og blev således ikke lavet og anrettet af den lovede kok. Dette var ikke, hvad klager havde accepteret og ikke det, der var blevet tilbudt. Desuden var der heller ikke tale om den kvalitet, der blev lovprist ved det indledende møde og i tilbuddet. Ifølge klager var der under forløbet på intet tidspunkt, som anført af indklagede, tale om, at en anden kok end den oprindeligt tilbudte skulle lave maden, eller at klager havde accepteret dette..

4) Forret:

Rejecocktailen var skuffende. Netop fsva. rejecocktailen havde indklagede gjort meget ud af at fortælle, at der var tale om kvalitet. Virkeligheden var en anden, da rejecocktailen bestod af lidt salat i bunden af en skål. Små lynoptøede rejer i budgetkvalitet og mængde, samt en lille klat Thousand Island dressing. Ikke noget klager selv ville servere. Selv serveringspersonalet rynkede på næsen af retten.

5) Hovedret /buffet:

Ovnene i køkkenet fungerede ikke. Klager var blevet præsenteret for den fine nye industriovn, med stor kapacitet tidligere, men denne virkede ikke på dagen. Det betød, at den, af cateringfirmaet leverede mad, måtte opvarmes i indklagedes datters almindelige ovn og komfur i huset ved siden af. Det var ikke muligt at varme glaseret skinke, flødekartofler, Hasselbach kartofler og rødt kød til 80 mennesker i en almindelig husholdningsovn. Det bevirkede at maden der blev serveret var kold. Rigtig mange af gæsterne kommenterede dette.

Da der hverken var den lovede kok eller assistent, var det indklagedes eget medbragte serveringspersonale, der stod for at varme maden, anrette og servere den, men de havde ikke en chance, med en almindelig ovn til så mange mennesker. Maden var således ifølge klager ikke i nærheden af den kvalitet der blev lovprist i tilbuddet og forudgående møder.

6) Dessert:

I tilbuddet var der lovet klassisk islagkage med lysfontæne. Lysfontænerne er et levn fra 80'erne og skulle have været et sjovt indslag, hvor serveringspersonalet stod med isen i hånden. I stedet for lysfontæner blev der isat stjernekestere, hvorved selve joken udeblev. Isen var dog kold, som den skulle være. Men også her var der udfordringer, da der ikke var nogen fryser i festlokalet og isen derfor måtte presses ind i (igen) datterens fryser i huset ved siden af.

7) Kaffe:

Klager havde betalt 10 kr. pr. gæst for kaffe = kr. 800,00. Kaffen blev dog aldrig serveret, men udgjorde 2 termokander kaffe stillet i baren, som gæsterne selv kunne tage. Efter klagers opfattelse en meget dyr kaffe. Samtidig måtte klager bede om at få sat chokolade og kager indkøbt til formålet, på bordene. Chokoladen kom ind, men ikke den indkøbte kransekage.

8) Under festen:

Indkøbte chips/snacks blev først sat på bordet efter, at klager bad om det. Personalet begyndte først at rydde væk efter både buffet og dessert, da gæsterne selv begyndte at bære deres service op og stille på buffeten. Efter at tallerkenerne var ryddet væk, var personalet ikke i nærheden af bordene, før klager rykkede for kage, slik og chips.

Der blev ikke på noget tidspunkt, efter desserten, der også blev serveret som buffet, ryddet af bordene, som bugnede af tomme dåser og glas. Klagers eget medbragte personale skulle sørge for de ting, som kokken og hans assistent normalt ville gøre, ligesom opvask efter 80 gæster blev klaret med en alm. husholdningsopvaskemaskine. Det betød, at der hele aftenen blev lagt beslag på én person af det personale, der skulle sørge for at rydde væk.

Den anbefalede DJ kørte sit helt eget løb og rettede sig ikke efter hverken stemningsbilledet eller opfordringer fra værterne. Da udgangen på DJ's egen computer ikke virkede, måtte DJ'en spille musik fra en lånecomputer fra YouTube, uden spillelister.

De sidste 2 timer af festen tilbragte personalet tiden med at sidde ned i baren og vente på bestillinger. Der blev ikke ryddet af – heller ikke på bardisken. "De var trætte" sagde personalet, hvilket betød at bordene bugnede af tomme glas, flasker, dåser og slikskåle. Der blev ikke på noget tidspunkt i løbet af aften ryddet af fra bordene.

9) Natmad:

Natmaden var frikadeller og kold kartoffelsalat. Frikadellerne blevet serveret kolde grundet mangel på ovn.

Da festen blev afsluttet, blev klager spurgt, om klager ville have den overskydende mad med hjem. Klager takkede nej hertil, da intet af maden havde været i køleskab, men blot havde stået på et køkkenbord hele aftenen.

Alt i alt, var der, efter klagers opfattelse, tale om en meget skuffende indsats fra arrangørens side, som ikke bare tilnærmelsesvis levede op til det tilbudte, og da slet ikke til den pris, som var aftalt.

Den leverede mad var ikke i nærheden af det tilbudte, ligesom personalet heller ikke havde den lovede erfaring. Kokken og den lovede assistent manglede helt. Maden var kold.

Klager forsøgte at indlede en dialog med indklagede om en reduktion i prisen for de anførte mangler, i det mindste for maden, men blev afvist og henvist til indklagedes advokat. Indklagede begrundede denne afvisning med at indklagede ikke kunne få pengene tilbage fra det cateringfirma, som indklagede havde bestilt maden fra.

Klager var af den opfattelse, at dette var klager uvedkommende, da klager var blevet lovet en kok med medhjælper til at lave maden og ikke mad fra et cateringfirma.

Der havde fra indklagede side været mange undskyldninger og forklaringer på, hvorfor tingene var gået galt, men ingen indrømmelser – kun afvisninger.

Klagers ønskede et afslag i prisen på 40 pct. svarende til kr. 12.900,-.

Indklagedes bemærkninger:

Festen varede til langt over kl. 02.00 om natten som ellers var aftalt, og derfor var personalet måske slidte.

Ifølge indklagede blev der holdt utallige møder med klager, og indklagede imødekom løbende klagers nye krav og ændringer.

Det var indklagedes opfattelse, at klagen led af utallige fejl, således var bl.a. det tilbud, som klager havde vedhæftet det første ud af to tilbud, idet klager efterfølgende fik et nyt tilbud fra indklagede med en anden kok.

Indklagede bemærkede også, at 4 retter mad inkl. rejecocktail og dyrt kød til den tilbudte pris var meget billigt. Dertil også kaffe og te ad libitum.

Indklagede anførte videre, at indklagede havde rigtig mange udgifter forbundet med denne fest, på strøm, borddækning, rejecocktail glas til 100 personer, 3 timers ekstra rengøring og mere.

Ifølge indklagede var selve afregningen også forkert, da indklagedes tilbud var inkl. leje af lokale og rengøring. Derudover havde indklagede betalt kr. 1.500,- tilbage (kr.1.000,- for depositum samt kr. 500,- i kompensation for kaffe).

Indklagede var af den opfattelse, at indklagede havde tilbudt forskellige løsninger, og hele tiden fortalte klager, at indklagede kunne finde andre til at klare opgaverne f.eks. kokke, personale etc.

Ved alt udlejning opkrævede indklagede kun kr. 3000,- for et helt døgn, og dette var inkl. borde, stole, toiletpapir, strøm, rengøringsartikler, kaffemaskiner, lydanlæg, køkken, service. Grunden til, at det var så billigt var ifølge indklagede, at der manglede nogle lister og andre forbedringer.

Klagede lejede lokalet som beset og blev aldrig lovet noget andet end indkøb af flere borde, stole, service til deres fest.

Indklagede fandt det urimeligt at skulle betale noget tilbage, da alt var påstande og ikke passede. For indklagede virkede det som om, at klager forsøgte at presse penge ud af indklagede.

Indklagede var af den opfattelse, at indklagede hele vejen igennem havde gjort alt indklagede kunne, hvilket muligvis ikke var tilfredsstillende.

Indklagede accepterede også en reduktion i pris, da klagers selskab ikke blev 100 personer som aftalt, men kun 80 personer, selvom indklagede først fik besked herom kort forinden selskabets afholdelse. På dette tidspunkt var der indkøbt ekstra borde, stole, duge, lys, pynt, rejecocktailglas, ligesom alt andet service også blev indkøbt op til 100 pers.

For så vidt angår de enkelte klagepunkter har indklagede anført flg.:

Ad. 1)

Saltning manglede, da der pludselig kom sne og frost få timer før festen skulle starte.

Ad. 2)

Indklagede havde ikke lovet klager, at isterningemaskine virkede.

Ad. 3)

Under et af møderne med klager fremlagde indklagede et nyt tilbud for klager, da den lovede kok ikke kunne komme. Indklagede fortalte om "xxxxxx" i xxxxx, som i stedet kom og lavede maden med flere hjælpere. Ifølge indklagede sagde klager god for denne løsning. Indklagede anførte, at der var vidner på, at klager accepterede en anden kok.

Ad. 4)
Indklagede have ikke kommenteret dette

Ad. 5)
Indklagede kommenterer ikke dette, men anførte, at "de ikke kunne få gang i gaskomfuret, men igen løste vi opgaven".

Ad. 6)
Indklagede kommenterede ikke dette.

Ad. 7)
Indklagede kommenterede ikke dette.

Ad. 8)
Indklagede anførte, at indklagedes personale oplyste, at klager ikke var særlig informativ, og indklagedes personale skulle samtidig med, at de skulle anrette, vaske op, servere og tage ud også servere drinks til alle klagers gæster.

Der var til personalet ingen forudgående information om, hvilken spiritus og drinks de skulle mikse.

Da festen fortsatte til kl. ca.4.00 om morgenen fortsatte indklagedes personale med at rydde og gøre rent. Gulve og hele salen var fyldt med nedtrådte pink fjer og folk havde spildt overalt med drinks. Alle gæster var ifølge indklagede utrolig glade. Indklagede bemærkede, at indklagede ikke havde krævet betaling for ødelagt gulv samt ekstra vask eller rengøring.

Ad. 9)
Indklagede kommenterede ikke dette.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager delvist medhold.

Ankenævnet fandt efter det fremkomne, at arrangementet led af flere mangler i forhold til det, som klager var stillet i udsigt, og som fremgik af den skriftlige aftale. Blandt de væsentligste mangler var, at den kok, som klager var blevet lovet, ikke kom, og at der var ikke tilstrækkelig ovn-kapacitet til at opvarme maden.

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering, at der var et misforhold mellem pris og kvalitet, som berettigede klager til et skønsmæssigt afslag på 20 pct., svarende til et afslag på kr. 6.443,-.

Afgørelse af 22. august 2017