

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0463 - Mangler i forbindelse med restaurantbesøg

Sagsfremstilling:

Klager besøgte indklagedes restaurant den 23. juni 2019 sammen med sin familie, i alt 11 personer, hvoraf 5 var børn.

Klager bestilte stegt rødspætte til hovedret, og den var ifølge klager kold, da den ankom. Klager kontaktede tjeneren, som beklagede og tog rødspætten retur. Herefter gik der 10-15 min. hvorefter tjeneren vendte tilbage med den samme rødspætte, som havde fået yderligere stegetid, hvilket ifølge klager gjorde rødspætten uspiselig. Klager havde forventet, at der ville serveret en ny – frisk stegt – rødspætte.

Klager rettede på ny henvendelse til tjeneren, og beklagede sig over, at den (gen)stegte rødspætte var uspiselig, og at klager ønskede at få serveret en anden rødspætte, hvilket kokken dog ikke ville forberede til klager.

En anden tjener kom til, og klager havde med denne en diskussion om manglerne ved den serverede rødspætte. Den pågældende tjener tilbød i stedet klager en anden hovedret, eksempelvis en steak, hvilket klager afviste, da klager ønskede at spise stegt rødspætte.

Klagers bemærkninger:

Klager, der efter det oplyste selv er i restaurationsbranchen, finder, at indklagede har håndteret situationen uprofessionelt. Det burde være klart for indklagede, at når man steger en rødspætte 2 gange, så bliver den uspiselig.

Efter klagers opfattelse burde indklagede have håndteret situationen ved – uden yderligere diskussion – at servere en ny stegt rødspætte i stedet for at genstege.

For så vidt angår indklagedes bemærkning om, at den første rødspætte var korrekt stegt og varm, da den blev serveret, og at man derfor ikke fandt det formålstjenligt at stege og servere en anden rødspætte, finder klager denne bemærkning grotesk.

Klager finder det utilfredsstillende, at klager – som det ifølge klager var tilfældet – skulle diskutere med tjeneren. Klager var vred og chokeret over den behandling som klager fik, og det var med til at ødelægge det, der skulle have været en hyggelig familiemiddag.

Klager har anført, at der er tale om et forbruger køb og at købelovens § 78 finder anvendelse. Klager har anført, at klagers køb hos indklagede omfattede hele middagen til kr. 2.741,50,-.

Købet omfattede således, efter klagers opfattelse, ikke bare 1 rødspætte til kr. 225,00, men det fulde beløb. Middagen blev ifølge klager ødelagt pga. den uprofessionelle håndtering af sagen fra indklagedes side. Klager gør gældende, at denne håndtering og mangel på service er i strid med god restaurationsskik, og klager mener sig på denne baggrund berettiget til at få tilbagebetalt de kr. 2.741,50 - helt eller delvist.

Det er efter klagers opfattelse ikke god restaurationsskik at stege en rødspætte, servere denne rødspætte kold, og herefter stege den samme rødspætte 2. gang.

Det er efter klagers opfattelse heller ikke god restaurationsskik, at tilbyde gæsten en bøf, når bestillingen omfattede en rødspætte.

Herudover har klager anført, at det er i strid med Købelovens § 78, stk. 1, og retspraksis. Klager har henvist til Juridisk Årbog 1998 6.8.5, hvor forbrugeren ikke skulle tåle omlevering med et par sko, der ikke var identiske med de købte.

Indklagede leverede en mangelfuld middag. Klager gav indklagede mulighed for afhjælpning i form af en ny rødspætte. Dette afviste indklagede to gange, først ved at stege den samme rødspætte to gange, og anden gang ved at tilbyde en bøf i stedet for den aftalte rødspætte.

Det er klagers opfattelse, at klager og dennes families middag blev ødelagt. Klager fik intet at spise og 11 personer måtte forlade indklagede uden hverken dessert eller kaffe - men med oplevelsen af et arrogant og uprofessionelt køkken og ditto overtjener.

Samme adfærd kommer, efter klagers opfattelse til udtryk, i indklagedes indlæg. Det er formentligt rigtigt, at indklagede laver 6.000 rødspætter om året. Men at samtlige disse 6.000 rødspætter er blevet serveret uden mangler er efter klagers opfattelse usandt.

Klager har henvist til Tripadvisor og Yelp, hvor der, ifølge klager, findes alvorlige klager over indklagede, herunder alt fra mangelfulde rødspætter og dårlige steaks - samt klager over ringe service og en uacceptabel arrogance fra overtjeneren.

Klager har anført, at klager ikke, som anført af indklagede, opførte sig aggressivt, men at klager blev vred og chokeret over den behandling, som klager fik.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at stegt rødspætte er indklagedes signaturret, og at der sælges over 6.000 stk. på en sæson. Indklagede mener derfor, at indklagedes køkken godt ved, hvordan man steger en rødspætte.

Da fisken blev serveret, fandt gæsten fisken for kold, hvilket køkkenet dog var uforstående overfor, da den var frisklavet lige fra panden. Fisken kom tilbage til køkkenet og fik ekstra på panden. Herefter fandt klager, at fisken var for stegt/tør.

Indklagedes restaurantchef og køkken vurderede, at det ikke gav mening at lave en ny rødspætte til klager, da den første var helt i orden og da servering af en ny rødspætte ikke ville løse utilfredsheden, da klager formentlig også ville være ligeså utilfreds med næste servering. Derfor tilbød indklagedes restaurantchef i stedet klager en kødret, hvilket klager ikke ønskede. Indklagede finder ikke, at indklagede kunne gøre yderligere.

Indklagede har anført, at klager ikke betalte for rødspætten og, at alt den mad, som det øvrige selskab fik, var tilfredsstillende.

Indklagede har anført, at mailkorrespondancen mellem parterne viser en ganske aggressiv fremtoning fra gæsten side, hvilket ifølge indklagede også var tilfældet, da klager gæstede indklagede.

Det er indklagedes opfattelse, at klager er en "uforskammet urimelig gæst", som indklagede kan have mistænkt for at forsøge at få sin middag gratis.

Indklagede har videre anført, at indklagedes restaurant har ganske udmærkede ratings på de anmeldelsessites, som klager nævner, idet indklagede har 3,9 stjerne ud af 5 på Google (709 anmeldelser), 3,5 stjerne ud af 6 på Yelp (16 anmeldelser), 3,3 stjerner ud af 5 på Tripadvisor (483 anmeldelser) og dermed er indklagede blandt den bedste 1/3 af de anmeldte restauranter.

Indklagede vil ikke kommentere klagers juridiske betragtninger, men indklagede finder, at hvis en restaurant kan tilpligtes at tilbagebetale beløbet for hele selskabets middag, alene fordi en gæst i et større selskab er utilfreds med en enkelt anretning, som gæsten ikke betaler for, og som restauranten vurderer er i orden, og hvor gæsten tilbydes en anden ret, så vil det ikke være muligt at drive restaurantvirksomhed, da enhver da vil kunne komme med en påstand, som den af klager fremførte og kræve hele beløbet tilbage.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Det kan efter det af parterne oplyste lægges til grund, at den pågældende rødspætte, som klager ikke var tilfreds med, blev fratrukket regningen, og at klager således ikke har betalt for denne, samt at indklagede tilbød klager en bøf, da indklagede vurderede, at køkkenet ikke ville kunne stege en rødspætte til klagers tilfredshed.

Det kan endvidere lægges til grund, at der ikke var klager over den mad, der blev serveret for det øvrige selskab.

Ankenævnet finder på den anførte baggrund, at klager ikke er berettiget til afslag i fakturaen på den mad, som der ikke blev klaget over.

Afgørelse af 22. oktober 2019