

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0678 - Mangler i forbindelse med køb og levering af barløsning

Sagsfremstilling:

Klager havde til en fest den 25. aug. 2018 booket indklagede, som driver virksomhed med mobil bar. Dvs. en bar der sættes op på stedet, betjenes af en medfølgende bartender og, hvor der betales en fast pris pr. gæst, hvorefter disse har adgang til drinks fra baren i et fastlagt tidsrum. Der serveres mellem 5 og 10 faste drinks fra baren.

Det fremgik af tilbuddet, at der var tale om servering fra kl. 22 til kl. 02.00 for 35 gæster til en pris på kr. 179,- pr. person samt transport kr. 399,-, i alt kr. 6.664,-.

Endvidere fremgik det af tilbuddet:

”Vi kommer med følgende ting:

- Servicemindedede cocktailbartendere*
- En flot mobil cocktail bar med alt udstyr og alle glas*
- Cocktailmenu med 5-10 smagsvarianter efter jeres ønske*
- Rigeligt med spiritus, likører, frugt, isterninger, sodavand osv.*

I får en komplet fri bar i cocktails, drinks og sodavand:

Pris per person ved fri bar for 35 personer i 4 timer: 179.- Dkk v. 1-6 cocktails ”

Efter festen var klager på en række punkter ikke tilfreds med indklagedes levering af bar-ydelser.

Da indklagedes bartender ankom, startede denne således med at bede klagers køkkenpersonale om at vaske beskidte glas op, idet bartenderen lige var kommet fra en anden fest.

Klager fandt ikke, at det var i orden, at det af klager hyrede personale skulle bruge deres tid på at vaske bartenderens glas op. Klagers personale var således nødt til at vaske glassene op i hånden, da der ikke var opvaskemaskine.

Bartenderen havde ifølge klager ikke mange glas med, så der skulle vaskes op mange gange i løbet af aftenen, hvorfor klager måtte bede gæsterne om, at genbruge deres glas.

Nogle af de glas, som bartenderen havde med, var ikke særlig store. Den første Pina Colada, som klager fik serveret, blev således serveret i et lille vinglas. I glasset var også 2 store isterninger, hvilket betød, at der reelt kun var ca. 2 slurke i sådan et glas. Klager mente, at sådan en drink, normalt blev serveret i større glas. Man skulle således stå meget i baren for at få det fulde udbytte.

Indklagede serverede også en drink til en 13-årig, eller en drink til en voksen uden alkohol. I alt fald fik de to serveret fra den samme kande.

Bartenderen havde heller ikke medbragt pynt eller lign., der kunne gøre det lidt festligt og selv sugerør skulle gæsterne selv sørge for at få i.

Klager anførte også, at der – jf. de oplysninger som klager har fået fra gæsterne - var utrolig stor smagsvariation inden for samme type drink.

Bartenderen puttede lime i Pina Coladaen, hvilket indklagede aldrig havde oplevet andre gøre, og ifølge klager smagte det også derefter. Når der kommer syre i fløde begynder det således at skille.

Klager havde yderligere anført, at der var lang ventetid på drinks, hvilket gjorde, at nogle gæster valgte andre drikkevarer i stedet.

Bartenderen forlod også baren i tide og utide, så når gæsterne kom, var det til en tom bar.

Bartenderen valgte også på et tidspunkt, at bruge gæsternes plastik-ølkrus til at servere drinks i. Dette fandt klager en smule underligt, og meget irriterende, da det var krus, som klager efterfølgende blev afregnet for.

Alt i alt følte klager, at der var tale om en dårlig oplevelse, og at det derfor ikke blev den fest, som klager havde håbet på.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen ovenfor.

Til indklagedes bemærkninger til Nævnet havde klager anført følgende:

- Klager fandt ikke, at klager havde givet forkerte oplysninger i forhold til, hvor festen skulle afholdes. Klager skrev til indklagede, i et skema indklagede sendte til klager, at festen var med trapper. Klager mente ikke, at klager på noget tidspunkt havde givet forkerte oplysninger eller holdt oplysninger tilbage.
- Klager havde aldrig haft booket en barløsning før, så klager havde ingen ide om, hvad klager skulle have gjort anderledes. Klager kunne ingen steder i indklagedes kontrakt eller betingelser læse noget om, hvad indklagedes forventninger til klager eller til stedets fysiske indretning var. Klager havde ikke kunnet finde noget sted, hvor der står noget om, hvad der forventedes af køkkenfaciliteter. Havde dette været skrevet, kunne klager have forholdt sig til det. Klager fandt ikke, at klager, som kunde, skulle kunne læse mellem linjerne. Hvad der forventedes af klager, som kunde, burde stå tydeligt, så der netop ikke opstod den nuværende forvirring og skyldsspørgsmål.
- Indklagede havde anført, at indklagede var uforstående for, at klager ikke sendte bartenderen hjem. Klager havde hertil anført, at det burde klager også have gjort, hvis klager havde været klar over de problemer, der var. Klager var vært til sit eget bryllup og havde ikke sine tanker på baren. Det var derfor først de efterfølgende dage, da klager fra sine gæster hørte, hvad de havde oplevet, at klager reagerede.
- Indklagede havde anført, at indklagede ville have tilbudt klager 20 pct. i refundering, men det havde klager aldrig hørt noget om. Det var ifølge klager heller ikke korrekt, at klager havde bedt om en fuld refundering, klager fandt bare ikke, at indklagedes "plaster på såret", var nok. Indklagede nægtede at give mere og startede også med at tilbyde klager en rabat ved klagers næste fest, som så blev til et gavekort på 500 kr. Dette kunne klager ikke acceptere, da klager ikke skulle holde fest igen, og da klager slet ikke kunne finde på at bruge indklagede, hvis det nogensinde skulle blive aktuelt.

- Klager fandt, at det var nogle meget hårde beskyldninger indklagede kom med, herunder, at klager var utroværdig, at sagen nærmede sig en injuriersag, at klager ikke havde haft råd til denne service og at klager "opdigter" historier. Klager havde tilbudt indklagede en liste med telefonnumre på klagers gæster, så indklagede selv kunne høre gæsternes historier, da det jo var disse, som havde haft oplevelsen, men det havde indklagede ikke været interesseret i.
- Indklagede havde anført, at det af klager anførte virkede utroværdigt, og at klager "fabrikerer" en historie, om at et barn havde fået en drink af samme kande som en voksen. Klager bemærkede hertil, at enten havde barnet fået alkohol eller den voksne havde ikke fået det. Begge dele var efter klagers opfattelse ikke i orden.
- Indklagede havde anført, at klager bevidst traf et valg om at lade bartenderen køre de 4 timer fuldt ud, uden at give lyd fra sig. Klager anførte heroverfor, at klager denne aften var opmærksom på meget andet end på baren, maden osv. Klager havde valgt at betale sig fra disse ting, så klager netop ikke skulle tænke på det.
- For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at hvis klager havde handlet i god tro, så havde parterne for længst fundet en løsning, så anførte klager, at klager *havde* handlet i god tro, og da klager kontaktede indklagede efter festen, var indklagede på ingen måde imødekommende og villig til at finde en løsning, som begge parter kunne være tilfredse med. Klager talte med indklagede 2 eller 3 gange i telefonen, men indklagede nægtede at tage det, som klager kom med, seriøst. Klager fik ikke på noget tidspunkt en form for beklagelse fra indklagede eller en undskyldning. Indklagede anførte således, at indklagede aldrig havde haft klager før, så det måtte jo være klager og dennes gæster, der var noget i vejen med.
- Bartenderen oplyste til klager på aftenen, at det var hans første gang med Barbooking, og indklagede kunne således ikke have haft nogle tilbagemeldinger omkring denne bartender tidligere, hverken positive eller negative.
- For så vidt angik indklagedes bemærkninger, om at klager prøvede at få presset prisen ned på "absurde" ting, så anførte klager, at klager selvfølgelig prøvede at få en god pris og en løsning, som passede til klagers fest, hvilket klager ikke kunne se noget forkert i. Klager anførte, at klager godt kunne have valgt en billigere løsning på aftenen, men klager valgte den dyrere løsning med at booke hele baren ude fra i form af indklagede, da det virkede som en god ide. Klager ville gerne give sine gæster en god oplevelse til festen.
- Klager var under hele booking-processen i kontakt med indklagede, som var super sød og hjælpsom, og parterne kom frem til en god løsning. Klager opfattede således ikke sig selv som en løgner, sådan som indklagede har beskyldt klager for, men som en kunde, der ikke var tilfreds med den ydelse, som der var betalt for, og som var utilfreds med et firma, der ikke kunne/ville erkende egne fejl. Ikke engang en undskyldning eller andet var der kommet fra indklagede. Kun beskyldninger om, at det var klagers egen skyld.

Klagers krav:

Klager ønskede et skønsmæssigt afslag i prisen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede var ikke enig i klagers klagepunkter, da indklagede fandt, at mange af de forhold, som der klagedes over, var almindelig praksis indenfor restaurationsbranchen.

Udover at påpege klagers manglende forståelse for alm. bar praksis, herunder eksempelvis at man vasker glas op, så har klager ifølge indklagede heller ikke givet korrekte oplysninger i forbindelse med bookingen af arrangementet.

Havde klager afgivet korrekte oplysninger, så var mange af de udfordringer der var blevet undgået.

Klager oplyste således ikke, at den af indklagede udsendte bartender skulle gå op og ned af to etager i løbet af en hel aften. Klager havde oplyst, at der var trappe, men dette var alene en oplysning til brug for opsætningen af baren. Hvilket indklagede ikke havde opkrævet ekstra for, som indklagede ellers plejer at gøre.

Indklagede var af den opfattelse, at klager handlede i ond tro, og faktisk prøvede at stille indklagedes virksomhed i et uberettiget dårlig lys.

Klager havde således, uanset om man vil det eller ej, fået leveret følgende:

- Bartender
- Transport service
- Mobilbar med 4 timers komplet fri-bar

Komplet bar betød ikke, at indklagede også tog et køkken og vask med. At indklagede skulle kæmpe med at arbejde over 2 etager, var ikke indklagedes fejl. Der var tale om mangelfuld eller ukomplet oplysning fra klagers side.

Indklagede anførte, at indklagede tidligere havde tilbudt at give 10 pct. i afslag, hvilket ikke var udtryk for, at indklagede anerkendte klagers kritik. Tilbuddet var således alene givet for at yde en ekstra service.

Indklagede havde endda været villig til at have lukket sagen og givet 20 pct. i afslag, selvom indklagede ikke mente, at der var hold i sagen.

Klager havde imidlertid klart og tydeligt skrevet, at klager kun ønskede at få det fulde beløb tilbage, hvilket indklagede ikke fandt var en hverken rimelig eller kompromis-orienteret ønske/løsning.

Sammenfattende var det indklagedes opfattelse, at:

1. Klager bestilte ikke et arrangement til 1. sal, men et arrangement til stueplan. Da indklagede ikke blev oplyst herom, blev indklagede misinformeret. Det er indklagedes opfattelse, at indklagede handlede på bedste vis ud fra de betingelser/omgivelser, som klager havde begrænset indklagede til, såsom, at der var 2 etager (indklagede skulle ned til kælderens for at vaske glas).
2. Hvis klager var så utilfreds, så kunne klager have sendt indklagedes personale hjem. I et sådant tilfælde ville indklagede have refunderet det fulde beløb.

3. Indklagede havde en vagttelefon til at håndtere situationer, som den her foreliggende, men indklagede blev aldrig kontaktet på denne telefon. Denne telefon bruges netop til at håndtere evt. udfordringer, der kan være både for bartendere såvel som for indklagedes kunder. Dette blev altid oplyst til kunden, og det blev det også til indklagede, da det er standard procedure.
4. Det virkede efter indklagedes opfattelse utroværdigt, at klager, efter at fået ydelsen på 4 timers fri-bar, ønskede at få det fulde beløb tilbage. Efter indklagedes opfattelse virkede det mere som om, at klager ikke havde haft råd til at få denne service, og nu prøvede at chikanere sig frem til en uberettiget refundering. Indklagede fandt det også utroværdigt, at klager havde fabrikeret en påstand om, at indklagedes bartender serverede alkohol til 13-årig. Det var ikke noget, som indklagede kunne finde på, og indklagede fandt det besynderligt, at den påstand var dukket op nu.

Det var indklagedes opfattelse, at ved ikke at kontakte indklagede på aftenen, så havde klager ikke gjort det muligt for indklagede. at rette op på noget som helst. Klager traf således efter indklagedes opfattelse bevidst et valg om, at lade bartenderen køre de 4 timer fuld ud, uden at give den mindste lyd fra sig.

Indklagede havde vedhæftet både den første (efter afvikling) og den anden (efter klage) rapport fra den bartender, som betjente klagers selskab.

Indklagede havde yderligere anført, at hvis man kigger nærmere på klagers korrespondance med indklagede, så var det efter indklagedes opfattelse tydeligt, at klager hele tiden havde prøvet at få presset prisen ned på "absurde" ting.

Indklagede anførte afslutningsvis, at hvis klager handlede i god tro, så var der for længst fundet en løsning.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Det fremgik af indklagedes annonce, at indklagede kom med en mobil bar med *alt udstyr og glas*. Nævnet lagde efter det fremkomne til grund, at indklagede mødte op med uvaskede glas, og at indklagede flere gange løbende måtte vaske glas op, og herunder benytte klagers personale til at vaske glas op, ligesom der flere gange manglede glas, hvorfor indklagede bl.a. serverede drinks i plastickrus, der havde været anvendt til øl.

Indklagede var den professionelle part i aftalen, og klager måtte derfor kunne forvente, at indklagede – som annonceret - havde alt udstyr, herunder tilstrækkeligt med rene glas, med til arrangementet.

Ankenævnet fandt herefter, at indklagede ikke havde levet op til klagers berettigede forventning. Efter en konkret vurdering af oplysningerne i sagen fandt Nævnet, at klager skulle have et afslag på 25 % af den aftalte pris på 6.664 kr., hvilket udgjorde 1.666 kr.

Afgørelse af 11. december 2018