

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0726 - Mangler ved restaurantbesøg**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde den 22. september 2020 booket bord hos indklagede til spisning den 3. oktober 2020. Bookningen bestod af indklagedes faste menu til 1.175 kr. pr. person tilhørende "sparkling and still wine" menu for 1.075 kr. På dagen blev også købt vand for 100 kr. Klager betalte 4.600 kr. i alt for to personer.

Klager havde ved bookning af bordet hos indklagede læst menuen på indklagedes hjemmeside, hvor menuen bestod af i alt 38 serveringer.

Dagen inden bookningen blev klager kontaktet af indklagede, som oplyste om faste siddepladser hos indklagede henset til Covid-19 restriktionerne, hvilket klager accepterede.

På dagen serverede indklagede i alt 19 serveringer, hvilket klager ikke var tilfreds med.

Klager har vedhæftet screendumps fra indklagedes hjemmeside, kopi af mailkorrespondance mellem parterne og kopi af kvittering for betalingen.

Den 5. oktober 2020 skrev klager til indklagede angående antallet af serveringer, idet klager henviste til, at der via indklagedes markedsføring på hjemmesiden havde fremgået 30+ serveringer, hvorfor klager havde haft en forventning om, at det var antallet af serveringer.

Indklagede svarede dagen efter tilbage og bestred, at de garanterede en menu bestående af 30+ serveringer. Indklagede henviste til deres hjemmeside, hvor det fremgik, at menuen jævnligt blev skiftet ud efter råvaresæson og hvad kokken lavede af mad på dagen.

Indklagede begrundede de færre antal serveringer med Covid-19 restriktionerne, da det var nødvendigt at servere færre retter, for at retterne kunne blive serveret og indtaget inden kl. 22.00. Indklagede anførte videre, at trods de færre serveringer, så var mængden af mad den samme om der var mange som få serveringer.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at det var indklagedes markedsføring på hjemmesiden, som ikke stemte overens med det serverede. Endvidere har klager anført, at hjemmesiden efter restaurantbesøget blev ændret, hvilket bekræftede, at det oplyste på hjemmesiden ikke var korrekt.

Klager har oplyst, at de serverede retter stemte overens med halvdelen af den menu, som restauranten oprindeligt havde markedsført på hjemmesiden. Klager har oplyst, at der kan fremvises billeder af alle retterne på forespørgsel.

Ifølge klager så linkes der fra indklagedes hjemmeside til en artikel fra Berlingske, hvor 32 retter fremgår, hvorfor klager også her fik en forventning om antallet af serveringer.

Ifølge klager så accepteres en vis form for valgfrihed fra kokkens side (omakase), men ikke at halvere antallet af serveringer til den samme pris.

Klager har oplyst, at klager ikke fik informationen om antallet af serveringer inden besøget, men alene blev oplyst om siddemuligheder hos indklagede grundet Covid-19.

Klager har bestridt at have fået mignardisser og petit four/chokolader, som fremgik af menuen fra indklagedes hjemmeside med færre antal serveringer.

**Klagers krav:**

Klager ønsker et helt eller delvist afslag.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at Covid-19 var årsagen til påbud om afstand og at klager var informeret om dette.

Indklagede har oplyst, at det fremgik af indklagedes hjemmeside at menuen skifter og at menuen blot er et eksempel på en menu. Omakase som fremgår flere steder på hjemmesiden betyder, at kokken selv vælger menuens indhold. Kokken kan vælge at lave én dyr servering i stedet for tre billigere retter. Tidsmæssigt kan kokken også vælge at slå retter sammen.

Indklagede afviser - trods linket på deres hjemmeside til Berlingske – at have lovet samme menu, som fremgår af artiklen.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få et afslag.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Efter de foreliggende oplysninger om den beskrivelse, der fremgik af indklagedes hjemmeside, finder Ankenævnet, at indklagede - uanset anvendelse af begrebet omakase - har givet indtryk af, at gæster ville få en menu af tilsvarende karakter og omfang som i anførte menu-eksempel med ca. 35 serveringer.

Ankenævnet lægger som ubestridt til grund, at klager fik væsentligt færre retter end det pågældende menu-eksempel.

Efter en konkret vurdering af sagens omstændigheder, herunder af antallet af retter, som klager faktisk fik serveret, finder Ankenævnet, at klager har krav på et afslag på 33 pct. i forhold til menu-prisen, svarende til  $(kr. 1.175 \times 2) \times 0,33 =$  (afrundet) kr. 776,-.

**Afgørelse af 23. februar 2021**