

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0560 - Mangler ved afholdelse af konfirmation**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde i 2020 bestilt et konfirmationsarrangement til afvikling den 7. august 2021 hos indklagede (arrangementet skulle oprindeligt have været afholdt den 1. maj, men blev udskudt pga. corona-restriktioner). Indklagede driver et slotshotel.

I det tilbud, som klager modtog, indgik følgende:

”Betegnelse Konfirmation [navn på klager]

Ankomst Lørdag den 1. maj 2021 - kl. 14.00 Afrejse Lørdag den 1. maj 2021 - kl. ( ? )  
pakken er 6 timer

Selskabslokale Der er reserveret Vognporten Selskabslokalet er til disposition frem til kl. 23.55

Ekstra timer I selskabspakker på 6 timer er det muligt at tilkøbe ekstra timer. Dette koster det kr. 4.500,- pr. påbegyndt time samt forbrug i nattillæg. Efter kl. 04.00 koster det kr. 6.000,- pr. påbegyndt time samt forbrug. Ekstra timer skal aftales forud for arrangementet.

Pris Selskabspakke kr. 985,00 pr. person. Voksne kr 885,00 pr person unge under 18 år. Børn under 3 år gratis Forplejning

Der er foreløbig aftalt følgende servering til jeres arrangement:

Lørdag 1/5 14.00 40 Velkomstdrink 14.30 40 Selskabsbuffet eller 3 retters menu 40 Øl, vin og vand ad libitum 17.30 40 Stempelkaffe/te

Øvrige tilkøb Der er blandt andet mulighed for at tilkøbe: • Hj. Lavet chokolade-karamelbrud kr. 30,00 pr person • Hj.lavet fyldte chokolader kr. 50,00 pr person • Petit fours (2 stk.) kr. 58,- pr. person • Småkager kr. 35,- pr. person • En skål med blandet slik (500g) kr. 115,- pr. skål”

Der henvises i øvrigt, for så vidt angår betingelserne, til den af klager vedlagte kopi af tilbuddet dateret den 7. juli 2020.

Klager indbetalte i forbindelse med bookingen et depositum på 10.000 kr.

Klager bestilte derudover 5 værelser (oprindeligt 8, men senere reduceret til 5) til overnatning for en del af de gæster, der skulle deltage i konfirmationsfesten.

### **Klagers bemærkninger:**

Efter afviklingen af konfirmationsfesten var der en række forhold, som klager ikke var tilfreds med, og som klager - efter at have modtaget en rykker for den resterende del af betalingen – den 24. august 2021 i en e-mail rettede henvendelse til indklagede om, idet klager anførte, at de påpegede mangler, efter klagers opfattelse, berettiger til et afslag på 8.000 kr.

Klager har til indklagede samlet betalt 32.364 kr., og har således tilbageholdt 8.000 kr. svarende til det afslag, som klager emner at have krav på i forhold til de af klager anførte mangler.

Klagen vedrører følgende forhold:

1. Der manglede, efter klagers opfattelse, en kompetent overtjener til arrangementet. Der var en del søde, men forvirrede, unge mennesker, der ikke var opgaven voksen. Der var ikke nogen, der virkede til at have evnerne og overblikket til at sørge for, at gæsterne blev tilfredsstillet, og i mange tilfælde måtte klager selv træde til og udbedre tilstandene.

Som f.eks. når gæsterne ikke kunne finde deres værelser, når AV-teknologien ikke virkede, når der skulle serveres mad og drikkevarer mv. Klager følte ikke, at klager fik den service, som arrangementet var berettiget til, og der var overhovedet ingen styring eller proaktivitet fra indklagedes side.

2. Mad & drikke - Klager har anført, at flere af gæsterne var af den overbevisning, at der kun var ét glas vin til hver servering, da der hverken var flasker på bordene eller tjenere, der af eget initiativ tilbød mere at drikke. Gæsterne måtte selv finde en tjener og bede om at få glasset fyldt, herunder også værten/klager, som flere gange måtte sige, at der skulle fyldes op. Så blev der fyldt op ved klagers bord, men ikke hele vejen rundt. Klager havde ikke forventet at have det ansvar på et ad libitum tilbud, når klager havde betalt indklagede for det. Selskabsbeskrivelsen sagde ad libitum indtil kaffeservering.

Der var også aftalt forholdsregler angående laktose- og gluten intolerante på mødet d. 14/4 mellem klager og indklagede. Den laktose- og glutenfrie mad var således, efter klagers opfattelse, ikke tilfredsstillende. Der var således ikke nok sauce til anden servering af hovedretten, og løsningen til desserten var at fjerne et element (brownie) fra tallerkenen i forhold til normal servering og tilføje en ekstra kugle is. Det er, efter klagers opfattelse, ikke en tilfredsstillende løsning at fjerne et element, og så tro, at man har lavet et godt alternativ. Køkkenet kunne åbenbart ikke klare udfordringen, for så vidt angik den laktose- og glutenfri mad

Serveringen af hovedretten bar også præg af manglende overblik og evner. Der var, efter klagers opfattelse, ikke styr på meget. Nogle borde fik slet ikke kartofler, nogle fik for mange skåle med kartofler. Der kom svampe midtvejs inde i serveringen. Kødet var helt tørt og skåret i smadder i 2. servering, og bearnaisesaucen smagte mere af eddike end estragon og smør. En rodet og heller ikke særligt god smagsoplevelse. Det var, efter klagers, opfattelse uprofessionelt og bar præg af, at der ikke var noget kvalificeret overblik.

Endelig blev der faktureret 12 flasker Nornir 70 cl. vand. Klager finder ikke, at der blev drukket 12 flasker 70 cl. vand efter kaffen. Der må, efter klagers opfattelse, være tale om de flasker med vand, der stod på bordene under serveringen og klager forventer, at disse flasker indgår i ad libitum aftalen.

3. Værelser – Klager havde modtaget en selskabsbeskrivelse fra indklagede d. 14/4-21, kort efter parternes møde hos indklagede. Der bekræftede indklagede 5 værelser til klagers overnattende gæster på indklagedes hotel. Klager havde anvendt megen tid på at få kommunikeret og lavet aftaler med klagers gæster, da indklagede d. 12/7-2021 fortalte, at der kun var 2 værelser til rådighed. Klager er ikke tilfreds med indklagedes håndtering af dette, og det virkede som om, at klager skulle være glad for indklagedes løsning med et nærliggende motorvejshotel. Men efter klagers opfattelse skulle indklagede dog blot have levet op til aftalen.

At det lykkes i sidste øjeblik, pga. af afbud fra et bryllup at skaffe de sidste værelser var indklagedes held.

Klagers oplevelse og tidsforbrug på kommunikation med indklagedes og klagers gæster, fyldte dog unødigt meget.

Der står i selskabsbeskrivelsen, at værelserne skulle være klare fra kl. 12, og indklagedes havde lovet kl. 13.

Da klagers gæster ankom ved 13-tiden, var alle værelser ikke klar, og ét værelse var slet ikke klar, og klager måtte vente yderligere 30 minutter på det.

Klagers overnattende gæster kom langvejs fra og havde naturligvis regnet med at kunne klæde om, hvilket indklagede mente, at der var tid til, jf. den indgåede aftale. Men det var der ikke tid til, da værelset ikke var klart.

Dette betød, at konfirmandens mormor og mor (som løb rundt for at få alt til at flaske sig), blev så forsinkede, at de ikke kunne deltage i velkomsten i gården, og der starter, ifølge klager, den gennemgående mangel på styring af arrangementet på selve dagen.

Klager er endelig meget overrasket over, at der i fakturaen står anført en ekstra opredning til en 4-årig. Denne opredning var ikke inkluderet i selskabsbeskrivelsen.

Sammenfattende finder klager ikke, at klager fik det, som klager var blevet lovet, og klagers forventninger til et sted, som det indklagede driver og til et arrangement til en samlet pris på 40.000 kr., blev slet ikke indfriet.

I et e-mail-svar af den 25. august 2021 afviste indklagede de af klager anførte klagepunkter, men fratrak prisen for 4 x brunch, som "et plaster på såret" over, at der ikke var sauce til 2. serveringen af den laktose- og glutenfrie mad samt som compensation for, at tjenerne satte 2 skåle med kartofler på bordene, hvor der kun skulle have stået én skål.

I samme svar bemærkede indklagede, at indklagede fandt det useriøst, at klagen først fremkom godt 3 uger efter afviklingen af arrangementet og efter, at der var blevet fremsendt en rykker for restbeløbet fra indklagede til klager.

Klager var ikke tilfreds med indklagedes svar og manglende imødekommelse af krav om et nedslag på 8.000 kr. indgav klager en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

For så vidt angår indklagedes indsigelse om den sene klage (3 uger efter arrangementets afholdelse) og indklagedes bemærkninger om, at klager dagen efter ikke havde bemærkninger, har klager anført, at klager ikke har/havde pligt til at fremkomme med klagen dagen efter arrangementet, og at klager denne dag gerne ville spise brunch med klagers gæster. Klager kunne ikke blive efter brunchen, da klager skulle køre bedsteforældrene tilbage til Jylland. Der var således andre hensyn at tage denne dag end til indklagede.

#### **Klagers krav:**

Klager finder, at de af klager anførte mangler berettiger til et afslag på 8.000 kr., hvilket svarer til det beløb, som klager har tilbageholdt overfor indklagede.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede finder det utilfredsstillende, at klager først klagede til indklagede 3 uger efter arrangementets afvikling og først efter at have modtaget en rykker på den resterende del af betalingen.

Indklagede har videre anført, at indklagede altid står klar søndag morgen/formiddag for at modtage gæsterne fra dagen i forvejen.

Dette gør indklagede fordi, at alle skal have mulighed for, frisk fra fad, at fortælle indklagede hvordan deres dag eller nat på slottet er gået.

Det gjorde indklagede også ved klagers arrangement og intet blev nævnt eller påtalt, hverken fra klager (værtinden eller værten). Tværtimod takkede klager.

Indklagede har i øvrigt henvist til sine bemærkninger i det svar, som indklagede den 25. august 2021 sendte til klager, hvori indklagede besvarede klagers enkelte klagepunkter.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på afslag udover de 4 x brunch, som klager fik som kompensation for de mindre mangler vedr. en mangler, som indklagede har erkendt.

## **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager har anført en række forhold, som klager har været utilfreds med, og klager har sammenfattende gjort gældende, at klager ikke fik det, som klager var blevet lovet, og at klagers forventninger til et sted, som det indklagede driver og til et arrangement til en samlet pris på 40.000 kr., slet ikke blev indfriet.

Indklagede har bestridt samtlige de af klager anførte punkter bortset fra, at indklagede har erkendt, at ikke var sauce til andenserveringen af den laktose- og glutenfrie mad, og at tjenerne satte 2 skåle med kartofler på 2 af bordene, hvor der kun skulle have stået én skål, og at de 2 skåle derfor måtte flyttes til et ny bord. Indklagede har som "et plaster på såret" fratrukket 4 x brunch fra regningen.

Ankenævnet finder, at klager ikke har godtgjort, at der var mangler ved arrangementet ud over de forhold, som indklagede har erkendt.

Ankenævnet finder, at disse anerkendte mangler ikke berettiger klager til yderligere kompensation eller afslag ud over de 4 x gratis brunch til en samlet værdi af 1.380 kr., som indklagede allerede har ydet.

**Afgørelse af 22. februar 2022**