

Ankenævnets journal nr.: 2022-0337 – Uenighed om indholdet af aftale

Sagsfremstilling:

Klager have bestilt et selskabsarrangement i forbindelse med sin fødselsdag. Bestillingen blev afgivet 10. marts 2022, og selskabet skulle afholdes den 3. april 2022 fra kl. 12.

Aftalen, der blev indgået telefonisk i forbindelse med bestillingen, lød efter klagers oplysninger på:

- 9 stk. Engelsk bøf á 245,00 kr.
- 4 portioner honningmarineret kyllingefilet á 179,00 kr.
- 15 stk. pandekager med is á 69 kr.

Efter en pause i arrangementet ville klagers selskab afslutte med:

- Kaffe
- 9 stk. lagkage á 39 kr.
- 6 stk. chokoladekage á 39 kr.

Hertil kom drikkevarer, som skulle bestilles på dagen.

Da klager var ankommet til restauranten, på dagen hvor arrangementet skulle afholdes, aftalte hun den nærmere tilberedning af maden samt serveringstidspunkter med indklagedes personale. Der blev efter klagers opfattelse ikke foretaget menuvalg på dagen, idet den aftalte mad var klar. Klager blev heller ikke oplyst om, at de skulle forlade restauranten på noget fast tidspunkt.

Da selskabet havde indtaget hovedretten blev de oplyst, at de skulle forlade restauranten senest kl. 16.00, da de var de eneste gæster på stedet, og personalet skulle hjem.

Klager modtog samtidigt en faktura, som hun fandt overraskende høj. Hun kunne dog ikke overskue at gennemgå den nærmere på tidspunktet, da der også var bestilt en del drikkevarer, og da hun samtidigt var blevet presset over personalets, for hende, overraskende udmelding om, at de skulle forlade stedet kl. 16.

Klager gennemgik senere regningen, og blev opmærksom på, at der: "i stedet for Engelsk bøf var blevet serveret oksemørbrad", som i øvrigt kostede 389,00 kr. pr. stk., og ikke de – ifølge klager - aftalte 245,00 kr. pr. stk., som klager havde set på indklagedes hjemmeside. Priserne er efterfølgende fjernet fra hjemmesiden ifølge klagers oplysninger.

Ligeledes var kyllingefilerterne faktureret med 229,00 kr. pr. stk. mod de aftalte 179,00 kr. og pandekagerne var steget til 119,00 kr.

I alt var fakturaen 1.666,00 kr. højere end forventet, i forhold til de priser, som klager oplyser at have set på indklagedes hjemmeside.

Klager rettede efterfølgende henvendelse til indklagede og reklamerede over de nævnte forhold. Indklagede afviste reklamationen med henvisning til, at klager havde bestilt a la carte til dagsprisen, og i øvrigt ikke umiddelbart kendte noget til de priser, klager oplyser at have set på indklagedes hjemmeside.

Klager bestred denne oplysning over for indklagede med henvisning til, at flere vidner vil kunne bekræfte, at der ikke blev foretaget bestillinger på dagen, hvorfor der måtte være tale om en forudgående aftale, som oplyst af klager.

Under sagens forberedelse for Ankenævnet har indklagede efterfølgende i en e-mail af 25. maj 2022 oplyst, at klager den 10. marts 2022 reserverede et bord i restauranten til afholdelse af et arrangement den 3. april 2022. Klager udtrykte på dagen tilfredshed med arrangementet, og skrev endda en rosende kommentar på Facebook.

Først ca. fem dage senere modtog indklagede en indsigelse, hvor klager oplyste, at der efter klagers mening var blevet betalt for meget, og at der i øvrigt ikke var blevet serveret det aftalte, hvilket indklagede var uenig i. For så vidt spørgsmålet om, hvorvidt klager skulle være anmodet om at forlade stedet kl. 16 har indklagede oplyst, at dette ikke umiddelbart kan bekræftes af personalet, som var på arbejde på dagen. Under alle omstændigheder kan det via videoovervågningen konstateres, at selskabet forlod restauranten kl. 16.45, og at der på det tidspunkt ikke var klager, eller i øvrigt gæster, som ikke var færdige med at spise.

Foreholdt indklagedes afvisning af reklamationen var klagers reaktion, efter indklagedes oplysninger, at hun så ville "smadre indklagedes forretning på Facebook og andre medier", dvs. skrive dårlige anmeldelser på disse medier, hvilket også skete.

I en e-mail til Ankenævnet 13. juni 2022 har klager supplerende oplyst, at det er korrekt, at de var tilfredse med kvaliteten på dagen, og havde udtalt sig rosende.

Videre oplyser klager i e-mailen 13. juni 2022, at regningen blev udskrevet kl. 15.43 og at de formentligt have forladt stedet kl. 16.15. Klager har ikke oplyst, at hun vil smadre indklagedes forretning. Hun har dog oplyst, at hun vil skrive en negativ anmeldelse på Facebook og Trustpilot, fordi hun blev vred over, at indklagede ikke ville anerkende parternes aftale den 10. marts 2022.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav i første række anført, at parterne havde indgået en forudgående prisaf tale, og indklagede er på den baggrund ikke berettiget til at fakturerer 1.666,00 kr. mere, end hvad der fremgår af parternes aftale. Det bestrides, at der var tale om a la carte bestillinger på dagen, hvilket understøttes af, at maden var klar allerede ved gæsternes ankomst. Der blev ikke foretaget bestillinger på dagen, men alene drøftet spørgsmål om selve tilberedningen.

Klager har videre anført, at reklamationen er rettidig. Det var ikke muligt at reklamere på selve dagen, da regningen også indeholdte en del drikkevarer, og da der i øvrigt var forvirring i forbindelse med, at de var blevet anmodet om at forlade stedet væsentligt før planlagt.

Der er ikke muligt at efterkomme indklagedes dokumentationsopfordringer, da aftalen blev indgået mundtligt, og indklagede aldrig sendte en skriftlig bekræftelse.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af 1.666,00 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bestrider, at der var indgået forudgående aftale om pris, rabatter eller andet. Den aftale parterne indgik den 10. marts 2022 angik alene reservation af lokalerne. Hvis der var indgået en forudgående aftale, som hævdede af klager, ville indklagede have sendt en ordrebekræftelse med specifikation af aftalegrundlaget og priser.

Selskabet var et a la carte arrangement, og klager er pligtig at betale i henhold til den gældende prisliste på den dag, hvor klagers selskab besøgte indklagede. Indklagede kan ikke genkende de priser klager oplyser at have set, men i øvrigt justeres de også løbende, i takt med indklagedes egne stigende omkostninger. Det er prisen på bestillingstidspunktet, hvilket i denne sag vil sige 3. april 2022, som er gældende.

Klager er opfordret til at dokumentere sin påstand om forudgående aftale og priser, og den opfordring er ikke imødekommet.

Indklagede bestrider, at der ikke blev serveret det aftalte. Engelsk bøf tilberedes af en oksemørbrad, og det er alene en praktisk foranstaltning, at der på kvitteringen er anført "oksemørbrad".

Såfremt klager var utilfreds, burde hun have reklameret straks, hvilket ikke skete.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle sagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Klager har som begrundelse for klagen anført, at klager og indklagede telefonisk havde indgået aftale om prisen for de enkelte serveringer.

Dette bestrides af indklagede, der har anført, at der alene blev indgået aftale om reservation af lokalerne, men ikke om pris for de enkelte serveringer.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Afgørelse af 11. oktober 2022