

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0515 – Mangler ved restaurantbesøg

Sagsfremstilling:

Klager besøgte, sammen med sin familie, indklagedes restaurant den 24. juni 2022. Klager, og dennes kæreste, havde bestilt bøf, som skulle være tilberedt henholdsvis "rare" og medium.

For familiens samlede middag, som også omfattede to børn, betalte klager 1.115,00 kr. inkl. moms.

Da maden blev serveret, var klagers bøf efter det oplyste ikke tilberedt korrekt. Klager oplyser således, at hans bøf var gennemstegt og kold, og at den bøf, som klagers kæreste fik serveret, skulle have været medium, men var "totalt gennemsteg".

Klager har oplyst, at de på grund af underbemanding hos indklagede ikke blev tilset under middagen, og heller ikke selv kunne få kontakt til indklagedes personale for at reklamere over maden. Da de ville forlade stedet, var det først ved trussel om at forlade stedet uden at betale, at klager efter det oplyste kunne få en regning.

Parterne er uenige om, hvorvidt klager havde spist maden inden de forlod stedet. Indklagede oplyser, at maden var "spist op", hvilket klager bestrider. Efter klagers opfattelse havde de "dårligt rørt maden".

Overfor ankenævnet har indklagede, i sit svar til klagen oplyst, at det ikke er korrekt at klager ikke kunne komme i kontakt med en tjener. Det var der fin mulighed for. Indklagede tager ikke flere gæster ind, end at der er mandskab til at give en god service.

Der var ganske vist travlt den pågældende dag, og så er det forventeligt med lidt ventetid.

Indklagede har videre oplyst, at de kompenserer gæsten, når der er lavet en fejl, og at det sker ved blot det mindste tegn til tjeneren. Omvendt er det klart, at indklagede ikke tilbyder gæster at undlade at betale for mad, som er blevet spist, fordi de efterfølgende klager over en servering.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at den leverede ydelse var mangelfuld, og han derfor er berettiget til et passende afslag.

Klager bestrider, at der er forbrugt mere af indklagedes ydelse, end hvad der var nødvendigt for at konstatere, at den var mangelfuld.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsepåstand gjort gældende, at klager, ved at spise hele serveringen forud for reklamationen, har frataget indklagede retten og muligheden for at afhjælpe eller foretage omlevering, foruden muligheden for at dokumentere, at ydelsen ikke var mangelfuld.

Indklagede har ligeledes gjort gældende, at indklagedes ydelse har haft værdi for klager, som havde spist hele serveringen.

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 maden var mangelfuldt tilberedt, at det ikke var muligt at få fat på en tjener for at klage over maden, at klagers selskab ikke spiste mere af maden end nødvendigt for at konstatere, at den var mangelfuld, og at det heller ikke var muligt at få fat i en tjener for at betale.

Dette bestrides af indklagede, der har anført, at det var muligt for klager at komme i kontakt med en tjener, at klager havde spist hele serveringen, og at indklagede således ikke fik mulighed for at afhjælpe en eventuel forkert tilberedning af maden, og at det også i forbindelse med betalingen var muligt at komme i kontakt med en tjener.

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

Afgørelse af 11. oktober 2022