

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0313 – Afvikling af selskab (brunchbuffet)

Sagsfremstilling

Klager rettede i januar 2025 henvendelse til indklagede, som driver en restaurant, og bad om et tilbud på afvikling af klagers 60-års fødselsdag den 12. april 2025. Klager ønskede en brunchbuffet.

Indklagede var på dette tidspunkt nyligt tiltrådt som forpagter af den pågældende restaurant.

Klagers korrespondance omkring afvikling af fødselsdagen skete med en anden person hos indklagede ved navn "Anders".

I forbindelse med bestillingen anførte klager, at der ville komme en gæst, som havde glutenallergi, og klager ønskede at få oplyst, hvorvidt indklagede kunne servere glutenfri brød til denne gæst samt en alternativ dessert i stedet for brownie. Klager anførte, at klager også selv kunne tage glutenfri brød og kage med til den pågældende gæst om nødvendigt. Derudover anførte klager, at klager ikke tåler hverken nødder eller mandler, samt at klager har en mild laktoseallergi. Klager bad i den forbindelse om, at der ikke kom nødder i brownien eller i den øvrige mad. Klager bad yderligere om en laktosefri yoghurt, men anførte, at klager evt. også selv kunne tage en laktosefri yoghurt med.

Indklagede svarede tilbage, at indklagede havde både gluten- og laktosefri brød og dessert, og at der ville være et tillæg på 25 kr. pr. glutenfri kuvert. Indklagede bad klager om selv at tage laktosefri yoghurt med.

Parterne havde herefter yderligere korrespondance om pris og sammensætning af menuen, og der aftales en endelig menu-pris på 200 kr. pr. person med betaling af drikkevarer ved siden af. Den oprindelige menu-pris var 160 kr., men blev øget til 200 kr., idet det blev aftalt, at indklagede føjede frikadeller og en salat til den allerede aftalte buffet.

Selskabets størrelse på dagen var 42, og den samlede pris var således 8.400 kr., som klager efter afviklingen af selskabet har indbetalt til indklagede.

Efter afviklingen af selskabet var der en række forhold, som klager var utilfreds med.

1. En meget sen og utilstrækkelig kommunikation i dagene lige op til brunchen, hvilket var både stressende, skabte utryghed og bekymringer.
2. Der var ifølge klager ikke dækket (bare lidt) indbydende og hyggeligt op i lokalet, ingen dug, ingen flag, pynt – eller blot en lille blomst var sat på bordene. Der var dækket op med tallerkener, glas, bestik og så en flad serviet ovenpå tallerkenen. Det var ifølge klager, som at komme ind i en kold kantine. Der var ingen spor af hygge, ingen fødselsdagsstemning i lokalet overhovedet. – Klager har anført, at klager forud havde skrevet og spurgt, om der var noget klager selv skulle medbringe til selve dagen, ud over en aftalt laktosefri yoghurt – men da klager ikke fik svar tilbage herpå, så gik klager ud fra, at alt var ok, også at det ikke ville være nødvendigt selv at skulle medbringe hverken duge, flag pynt mm. Klager var ikke lovet noget pynt, men til en 60-årsfødselsdag havde klager forventet en lille smule fødselsdagsstemning, selv en flot foldet serviet, og nogle enkle flag kunne ifølge klager have gjort en stor forskel.

3. Maden var slet ikke af den kvalitet som lovet og aftalt med Anders, som tydeligt havde givet udtryk for, at maden helt klart levede op til den standard og kvalitet som klager kendte fra tidligere besøg på restauranten, hvilket var afgørende for klagers valg af restauranten. Flere af retterne var ifølge klager smagløse, og mange gæster fik kun kold mad, og én gæst med glutenallergi fik slet ikke tilbudt og serveret den mad, der var lovet og aftalt, hvilket ifølge klager følte flovt.
4. Det værste var ifølge klager, at den visuelle præsentation samt anretningen og serveringerne af buffeten, overhovedet ikke fremstod pænt og præsentabelt. Det var ifølge klager på ingen måder visuelt indbydende, ikke alment pænt anrettet. Ingen pynt og ingen tilbehør
5. Brownies-kagen blev serveret i udskårne firkanter på et fad, uden nogen som helst form for pynt eller tilbehør, frugten bestod af appelsiner og æbler, skåret i både på et fad Dette var ifølge klager heller ikke særligt indbydende, men meget sparsomt at se på, og klager fandt, at det var yderst pinligt og at det var flovt over for klagers gæster. Det var ifølge klager meget skuffende at få serveret buffet og dessert på denne måde til en (60-års) fødselsdag.
6. To meget unge og uerfarne tjenere serverede, hvilket ifølge klager var alt for få. Ud over at skulle servicere selskabet på 42 gæster, skulle de samtidig passe receptionen. De havde ifølge klager ingen overblik og situationsfornemmelse, og klager måtte ifølge klager selv konstant være på vagt. Gentagne gange glemte de unge servitricer at fylde op og sætte forskellige aftalte drikkevarer, på bordene, som eksempelvis øl / sodavand, postevand, tevand, frugt, den aftalte allergimad. Hertil kom ifølge klager langsom opfyldning af buffetreterne, og udskiftning af brugte tallerkener mv. Der var dog sat en kande kaffe, og juice på hvert bord, men kun en enkelt kande tevand til 42 gæster, og en lille kaffekop med ca. 10 tebreve var sat frem på et fællesbord, hvilket var for lidt til så mange gæster. Selv flere af gæsterne undrede sig, og gav ifølge klager udtryk for, at servicen og maden var mangelfuld

Der var ingen følelse af værtskab og tryghed. Intet ordentligt overblik fra restaurantens side, og klager måtte konstant minde de unge servitricer om, at de skulle huske at sørge for at maden og drikkevarerne blev fyldt op, at de skulle fjerne de brugte tallerkener mm. Det var ifølge klager meget stressende og frustrerende.

Klager sendte efterfølgende en skriftlig feedback og klage til restauranten på i alt 8 sider.

Klager modtog dagen efter et svar tilbage fra forpagteren hos indklagede, hvor denne gav udtryk for at restauranten var meget ked af hele situationen, og hvor forpagteren erkendte, at der var en række fejl og mangler.

Forpagteren anførte i svaret, at restauranten var i en opstartsperiode (ny forpagter), og at Anders som klager havde haft korrespondancen med, ikke længere var ansat, og at Anders ikke havde givet en tilstrækkelig overlevering af detaljerne omkring klagers 60-års fødselsdag. Indklagede anførte videre, at indklagede ikke havde levet op til den almene standard m.m., og at indklagede ville gøre, hvad de kunne for at rette op på de forskellige fejl og mangler, der havde været, og håbede derfor også på, at man sammen med klager kunne tage en snak og finde en løsning på, hvordan restauranten kunne rette op på forløbet. Forpagteren spurgte i den forbindelse også om, hvilken kompensation klager selv fandt passende

Klager svarede den 23. april 2025, at klagers 60-års fødselsdag reelt var blevet ødelagt af de mange fejl og mangler, og klager fandt på den baggrund, at en passende kompensation ville være fuld refusion af det betalte beløb på 8.400 kr.

Efter klagers svar hørte klager ifølge klager herefter intet fra indklagede, før klager selv rykkede for svar efter ca. en uge. Parterne havde herefter en telefonsamtale, hvor indklagede ifølge klager skiftede tone, og klager kunne slet ikke genkende indklagede. Indklagede gav under denne samtale ifølge klager udtryk for, at indklagede havde allieret sig med fire kolleger, og at sagen nu skulle lukkes.

Indklagede oplyste videre, at indklagede ikke var blevet informeret om, at klagers arrangement var en (rund) fødselsdag, og indklagede anførte, at restauranten havde leveret som aftalt, og at der ikke kunne blive tale om nogen kompensation, dels fordi maden var blevet spist, og dels fordi klager ikke havde klaget over maden samme dag, som selve brunchen fandt sted. Indklagede anførte under samtalen, at man ikke kan spise maden på en restaurant, og så efterfølgende begynde at klage over den.

Det skulle ifølge indklagede ske på selve dagen. Klager var ifølge klager meget forundret og paf over indklagedes pludselige ændrede tone.

Der var ifølge klager tale om en ubehagelig samtale, hvor alt, hvad klager sagde, ifølge klager blev mistolket eller misopfattet. Ifølge klager lyttede indklagede overhovedet ikke ordentlig til klager.

Under samtalen oplyste indklagede, at de aftaler, klager måtte have lavet med kokken Anders, ikke var blevet overleveret til ham efter, at Anders pludselig forlod restauranten den 2. april 2025. Indklagede gav udtryk for, at indklagede ikke vidste, at klagers arrangement var en 60-års fødselsdag, og indklagede anførte, at klager burde have ringet og fulgt op.

Klager finder dog, at de aftaler, som klager lavede med Anders står beskrevet i den Messenger-korrespondance, som klager og Anders havde forud for selskabets afvikling.

Klager finder, at en sådan overlevering må være et internt anliggende og ikke klagers ansvar som kunde og gæst. Klager var heller ikke klar over, at Anders pludselig havde forladt restauranten permanent, før indklagedes forpagter skrev dette til klager efter at selskabet var afviklet.

Klager finder på denne baggrund, at indklagede selv burde have ringet eller skrevet til klager, og fulgt op på aftalen, hvis indklagede var i tvivl om noget.

Dagen efter ovennævnte telefonsamtale sendte klager den 6. maj 2025 endnu en mail til indklagedes forpagter, idet klager fandt, at parternes samtale havde været yderst ubehagelig og ukonstruktiv, og i håb om at parterne kunne få aftalt en ny samtale, således, at parterne kunne få talt konstruktivt sammen, og få fundet frem til en ordentlig og fair løsning på forløbet. Indklagede svarede samme dag skriftligt, at indklagede fandt, at sagen var afsluttet, og at indklagede fandt, at indklagede havde levet op til parternes aftale, hvorfor indklagede ikke fandt grundlag for en kompensation.

Herefter sendte klager en sidste mail til indklagede, hvor klager skrev, at klager tog indklagedes beslutning til efterretning, og at klager også betragtede sagen som afsluttet. Dette gjorde klager, ifølge klager, i afmagt og i stor skuffelse, efter at være blevet afvist og talt ned til i telefonen. Derudover vidste klager ikke, hvad klager mere skulle gøre eller sige.

Klager indgav herefter klage til Forbrugerklagenævnet, som efterfølgende sendte klagen til behandling hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager har anført, at klager ikke har taget billeder af maden eller buffeten - hvilket klager i dag ærgrer sig meget over. På selve dagen var klager så skuffet og paf over hele situationen og den manglende præsentation, at klager ikke havde overskud til at tage billeder. Klager havde på det tidspunkt heller ikke forestillet sig, at situationen ville udvikle sig til en egentlig klagesag, og klager havde mest travlt med at undskylde over for klagers gæster og forsøge at redde stemningen.

Klagers krav:

Klager ønsker refusion af det betalte beløb for maden (8.400 kr.). Alternativt anmoder klager om delvis kompensation svarende til minimum 50–80 pct., såfremt nævnet vurderer, at der bør ydes nedslag.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen.

Klager har derudover – i forhold til indklagedes bemærkninger til Ankenævnet – anført følgende:

- Det er ikke korrekt, når indklagede påstår, at bookingen skete før nuværende forpagter overtog forpagtningen. Ifølge lokal presse overtog nuværende forpagter samt "Anders", som klagede bookede hos sammen forpagtningen ultimo januar 2025. Klager fik først afholdelsen af selskabet oplyst, at "Anders" ikke længere var en del af restauranten. Klager har yderligere henvist til, at det af CVR-registeret fremgår, at nuværende forpagter blev medejer af restauranten den 12. marts 2025, og blev direktør den 31. marts 2025.

Af lokal presse fremgik det i en annonce, at Anders og nuværende forpagter var nye forpagtere og, at de holdt reception den 28. marts 2025. Det er således ifølge klager ikke korrekt, når nuværende forpagter har anført, at han først overtog senere, og at det var Anders der stod for al korrespondancen indtil da. Klager finder, at uanset hvad forhistorien er, og hvad der er sket op til nuværende forpagters overtagelse af restauranten, så er det den nuværende forpagters ansvar, at denne ikke satte sig ind i de arrangementer, der var bookede.

- Det er ikke korrekt, når indklagede oplyser, at klager intet havde oplyst. Ifølge klager har klager under hele bestillingsprocessen henvendt sig flere gange med diverse spørgsmål og ønsker.
- Klager finder ikke, at det er korrekt, at klager først "kort før" selskabets afvikling kontaktede indklagede. Denne sene henvendelse var opfølgning til den allerede indgåede aftale, som blev sendt til indklagede den 2. april 2025. Klager modtog først svar fra nuværende forpagter herpå den 10. april 2025.
- Klager finder, at det er faktisk forkert, når indklagede har anført, at indklagede ikke var klar over, at det var en 60-års fødselsdag. Dette nævnes klart i klagers opfølgende besked af den 2. april 2025 til restauranten.
- Klager bestrider, at klager på dagen overfor restaurantchefen skulle have givet udtryk for, at alt var godt. Klager traf aldrig nogen restaurantchef, men kun de unge piger, som serverede.

Forpagteren dukkede kortvarigt op før selskabets afslutning, og på dette tidspunkt var klager så frustreret, at klager ikke orkede at tage diskussionen på stedet.

- Det er ikke korrekt, når indklagede har anført, at alt maden blev spist. Der var ifølge klager flere gæster der efterlod mad, og der var også mad tilbage på buffeten. Nogle retter smagte godt, mens andre var kolde eller smagløse. Desserten var ifølge klager direkte uspiselig.
- Det er ifølge klager heller ikke korrekt – som anført af indklagede – at klager kræver fuld refusion. Ifølge klager har klager krævet refusion for prisen for maden [ikke for drikkevarer mv.], således at klager kan invitere sine gæster et andet sted hen.
- For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at restauranten får gode anmeldelser, så har klager anført, at det formentlig er korrekt, at det var sådan under tidligere forpagtere, hvorfor klager også valgte indklagedes restaurant til sin fødselsdag. Dette ændrer dog ikke ved, at det klager oplevede var ”dybt skuffende og pinligt”.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refusion eller afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har overfor Ankenævnet oplyst, at klager havde booket et selskab igennem ”Anders”, som var tidligere forpagter af restauranten. Bookingen skete før indklagede (den nuværende forpagter) overtog restauranten.

Indklagede (nuværende forpagter) har anført, at han under og efter overtagelsen havde haft for travlt til at svare mails og beskeder. Efter overtagelse af restauranten fik indklagede (nuværende forpagter) ingen oplysninger fra hverken tidligere forpagter eller fra klager. Klager kontaktede indklagede kort tid inden den 12. april, hvor klager nævnte klagers booking og skrev om maden, som klager ønskede, samt pris.

Indklagede bekræftede, at indklagede godt kunne tage klagers selskab, men havde indklagede vidste intet om, at det var en fødselsdag eller om, at der skulle flag eller pynt på bordene. Det nævnte klager intet om.

Indklagede lavede herefter ifølge indklagede menuen i henhold til den pris, som var aftalt. Ifølge indklagede bekræftede klager på selve dagen overfor indklagedes restaurantchef, at alt var godt og i orden. Indklagede (forpagter) kom ifølge indklagede selv ud af køkkenet, da selskabet var ved at slutte af og talte med klager. der var heller ikke ifølge indklagede her en eneste beklagelse.

Indklagede fik ifølge indklagede derfor et chok over den lange klage, som klager efterfølgende sendte, hvoraf der fremgik en række fejl og mangler.

Indklagede finder, at det væsentlige i denne sag er, at klager og dennes selskab på dagen spiste alt maden, uden en eneste beklagelse hele dagen. Maden blev spist, og indklagede finder derfor ikke, at der er grundlag for hele eller delvis tilbagebetaling. Indklagede ønskede ikke at kommunikere yderligere med klager, da denne krævede fuld refusion.

Indklagede har for så vidt angår overtagelse af restauranten i sine bemærkninger anført, at indklagede (nuværende forpagter) var ansat under Anders, som klager havde korrespondancen med og at Anders havde al korrespondance indtil indklagede (nuværende forpagter) overtog restauranten.

Den/de unge piger, som klager har beskrevet er ifølge indklagede indklagedes restaurantchef, som er en moden kvinde på 40 år, og som har arbejdet i restauranten i 19 år.

Indklagede har yderligere anført, at indklagede driver en restaurant, som generelt får fine anmeldelser og er velbesøgt.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

I en e-mail af den 22. april 2025 erkendte indklagede, at der havde været en række mangler ved gennemførte arrangement.

De det således må lægges til grund, at indklagede har erkendt, at der var visse mangler ved arrangement og henset til karakteren af de erkendte mangler, finder Ankenævnet, at klager skønsmæssigt har krav på et afslag svarende til 20 pct. af den betalte pris på 8.400 kr., dvs. et afslag på 1.680 kr.

Det forhold, at indklagede efterfølgende har bestridt, at der var mangler, kan ikke føre til et andet resultat.