

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0523 – Mangler ved bryllupsarrangement

Sagsfremstilling:

Klager afholdt den 9. august 2025 bryllup for 64 personer, hvor mad, drikkevarer mv. og betjening var bestilt fra indklagedes cateringfirma. Den samlede pris herfor var 22.129 kr.

Forud herfor havde klager modtaget et tilbud, hvoraf fremgik en menu-pris pr. person på 300 kr. og 350 kr., hvis man valgte røget laks til forret, hvilket klager valgte.

Som hovedret fremgik dansk økologisk oksefilet m. pure på gulerod og syltet ingefær, gulerod med top, rødvinsauce og aromatiske urter.

Til dessert var tilbud blommetrifli m. vanilje og nøddeknas. Yderligere fremgik det, at en prøvemiddag ville koste 400 kr. pr person, samt at der skulle betales et depositum på 5.000 kr. hvilket klager indbetalte i maj.

Efter et møde i april 2025 har parterne herefter fra den 24. april og frem til i alt fald den 1. aug. 2025 korrespondance omkring arrangementet.

I en mail af den 9. maj 2025 til klager skrev indklagede, at den oplyste merpris for røget laks til forret rettelig var 45 kr. og ikke 50 kr. som anført i tilbuddet.

Den 11. maj 2025 sendte indklagede en faktura på 5.000 kr. for depositum til klager, denne skulle betales den 14. maj 2025. Samme dag sendte indklagede også en faktura på 17.129 kr. som var det resterende beløb. Denne skulle betales den 3. august 2025.

Den 17. juni 2025 blev der afholdt en prøvemiddag, hvor klager efterfølgende den 21. juni 2025 sendte en række bemærkninger om ønskede ændringer til indklagede.

Den 1. august 2025 skrev indklagede til klager og oplyste, at der var aftalt følgende menu:

Forret: Koldrøget færøsk laks i sprød skal m. syrlig dildcreme, rugknas og spiselige blomster
Hovedret: Oksefilet m. gulerodspuré, gulerod m. top, urtekartofler og rødvinsauce
Dessert: Sødcreme, syltede bær, marengs og spiselige blomster.

Der synes, jf. parternes korrespondance, efterfølgende inden brylluppet den 9. august 2025 at være afholdt endnu en prøvemiddag. Den 23. juli 2025 skrev indklagede således til klager, at indklagede regnede med at det var forret og dessert der skulle gensmages til denne prøvemiddag, da hovedretten [til den første prøvespisning] var retvisende.

Det fremgår af de af klager efterfølgende afgivne oplysninger, at indklagede havde booket 3 tjenere til at betjene klagers selskab. Det synes at kunne udledes, at en del af klagers betaling udgjorde betaling for disse 3 tjenere. Forud for afviklingen af brylluppet havde klager sendt en "Tidsplan og opgaver for tjenerne" til indklagede. Denne fremgår af bilag 1.

Herefter ses der ikke at være yderligere mailkorrespondance mellem parterne inden afviklingen af brylluppet.

Klager har selv oplyst følgende omkring det bookedte:

Der var aftalt bryllupsmenu til 64 gæster den 9. august 2025 (med kok(ke) og 3 tjenere). Menu efter prøvemiddag (godkendt ved prøvemiddagen):

Det var aftalt, at på bryllupsdagen skulle maden afspejle samme standard til prøvemiddagen.

Ifølge klager blev klager til prøvemiddagen lovet 3 stk. kød pr person, svarende til 200 g. Kødet skulle være fra midterstykker, ingen endeskiver, og indklagede skulle så vidt muligt prøve at undgå at servere stykker med store sener.

Serveringsforløbet var ifølge klager aftalt således, at der først skulle serveres 2 skiver kød til alle. Herefter skulle tjenerne proaktivt cirkulere med fade og tilbyde ekstra kød og kartofler til alle borde.

For så vidt angår servering af vin var der ifølge klager aftalt løbende vinservice (genopfyldning), brød på bordene og te/kaffe til reception/dessert.

Indklagede skulle stille kok(ke) og 3 tjenere til rådighed.

Dagen før var det aftalt at indklagede eller dennes kok sammen med overtjeneren besigtige lokalet og gennemgå de sidste detaljer.

Indklagede skulle ifølge klager fremsende en menu-tekst til klagers trykte menukort.

Det blev ifølge klager ikke oplyst, at klager også skulle bespise personalet.

For så vidt angår betaling har klager anført, at klager ikke har fået kvittering for prøvemiddagen på trods af, at klager har bedt om dette, men klager kan dokumentere, at klager har overført penge til indklagede for en prøvemiddag.

Efter brylluppet var klager utilfreds med en række forhold, som er fyldestgørende beskrevet i det af klager vedlagte "Resumé" samt i selve klageformularen. Nedenfor er disse klagepunkter mere kortfattet anført punktvis.

- Afvigelser fra aftalt menu og præsentation: - Forret med mindre mængde laks, anden salat end aftalt og manglende dressing/pynt.
- Hovedret med markant tyndere skiver kød, mindre gulerodspuré/sauce og klager fik salat i stedet for de aftalte friske urter (bl.a. timian).
- Mindst én gæst fik endeskiver (kød).
- Dessertportionen var mindre og uden den aftalte pynt (fennikel- og blomsterblade).
- Utilstrækkelig mængde kød i strid med aftalen: Klager var ifølge klager blevet lovet min. 3 skiver/200 g pr. gæst. Stort set alle klagers gæster fik kun 2 skiver, og der blev ikke cirkuleret fade med ekstra kød, som lovet.
- Indklagedes personale spiste af klagers mad.
- Serveringsforløb (hovedret): Afviklingen tog ca. 1 time (præsentation fra kokken ca. 19:40; enkelte gæster først serveret ca. 20:26).

- Kartoffler: Der var rigeligt leveret, men de blev ikke planlagt/serveret løbende. Ekstra kartofler kom først efter gentagne påmindelser, da de fleste allerede var færdige med at spise.
- Tjenernes service og tilstedeværelse: Manglende proaktiv betjening og genopfyldning, bl.a. vin. Klager havde betydelige mængder hvidvin i overskud
- Te/kaffe blev ikke serveret, selv om det stod i opgavelisten. Én tjener blev sendt ud for at handle på klagers regning uden varsel. Alle tre tjenere holdt pause samtidig, og tjenerne opholdt sig ofte i køkkenet. Ifølge klager måtte toastmaster således gentagne gange instruere en tjener. (Indklagede har ifølge klager påstået at klagers toastmaster instruerede tjenerne i at foretage sig noget andet end følge opgavelisten/foretage de basale opgaver, som man gør som tjener). Klager finder ikke, at det kan passe, at man (klager) skulle skære alt ud i pap for indklagedes tjenere, så som "refill af vinglas" osv. Det må ifølge klager anses som en selvfølge og en del af at være tjener.
- Forhåndsbesigtigelse: Den aftalte gennemgang af lokalet med indklagede/overtjener blev aflyst i sidste øjeblik, hvilket resulterede i dårlig koordinering på selve bryllupsdagen.
- Økologiangivelse: Den aftalte råvare var "dansk økologisk oksefilet". På grund af den markant lavere standard ved bryllupsmiddagen ift. prøvemiddagen, ved klager ikke om klager fik dansk økologisk oksefilet.
- Personalebespisning: Det var ikke oplyst/aftalt, at klager skulle sørge for mad til personalet, men personalet spiste af maden.
- Kommunikation efterfølgende: indklagede afviste alle fremlagte punkter og indgik ifølge klager ikke i en saglig dialog og afsluttede korrespondancen. Indklagede beskyldte ifølge klager også klager for at opfinde fejl og mangler.

Klager har for så vidt angår dokumentation vedlagt foto- og videomateriale (med tidsstempler), skriftlig korrespondance. Klager har i øvrigt oplyst, at mulige vidneerklæringer fra toastmaster og gæster kan fremlægges.

Klager rettede efter afviklingen først skriftlig henvendelse til indklagede og derefter den 10. aug. 2025 skriftlig henvendelse med ovennævnte klagepunkter.

Indklagede svarede den 11. august 2025, hvor indklagede generelt afviste klagepunkterne samt i øvrigt anførte bl.a., at:

- Toastmasteren "overrølede" den opgaveliste, som klager havde udarbejdet
- Den forsinkede dessert skyldes, at klager var forsinket med underholdningen
- Klager fik tilbudt at købe ekstra kød, men afviste dette. Klager fik 200 gr. kød pr. person.
- Der blev ifølge indklagede serveret 7-9 ekstra portioner, hvilket ifølge indklagede er i tråd med den mængde kød, der typisk er til overs, når der ikke er tilkøbt ekstra kød.
- Indklagede afviklede på dagen 3 andre selskaber, hvoraf ingen var utilfredse.

Klager svarede samme dag tilbage af 2 omgange og svarede på indklagedes bemærkninger og klager fremsendte nogle billeder af maden fra prøvemiddagen og billeder fra den mad der blev serveret på bryllupsdagen og gjorde på den baggrund gældende, at klager ikke fik serveret mad i den kvalitet og mængde, som var aftalt.

Indklagede svarede den 12. august 2025 klager og fastholdt, at der ikke var grundlag for kompensation og anførte i øvrigt, at man i restaurationsbranchen indimellem oplever brudepar, der efter endt samarbejde forsøger at opnå eller anden form for kompensation, og at indklagede betragtede klagers klage som et af disse tilfælde.

Klager og indklagede udvekslede herefter yderligere et par e-mails, hvorefter klager indgav en klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager ønsker et ikke nærmere fastsat afslag i prisen.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen overfor.

Klager har i forhold til indklagedes bemærkninger afgivet til Ankenævnet anført, at indklagede ikke selv var til stede ved brylluppet. Indklagedes vurderinger bygger på efterfølgende interne oplysninger. Klagers dokumentation (tidsstemplede fotos/videoer samt vidneudsagn) stammer derimod fra både aftenen og prøvemiddagen, og kan verificeres.

Klager har anført, at klagers selskab ikke modtog kød i nærheden af de aftalte 200 gram pr. person. De serverede stykker var meget tynde og udgjorde på ingen måde 200 gram. Klagers billeder fra brylluppet viser tydeligt, at portionernes størrelse adskilte sig markant fra dem, der blev serveret ved prøvemiddagen.

Ifølge klager henvendte klager og dennes kone sig på selve bryllupsdagen i køkkenet for at spørge, hvorfor der blev serveret så lidt mad. Kokken, som stod sammen med sin assistent og tre tjenere, oplyste, at han "ikke forstod, hvorfor vores selskab havde fået så lidt mad", og at han derfor "havde været nødt til at skære kødet i meget tynde skiver for at sikre, at der var nok til alle. Der var lige knap nok til én eller to genserveringer." Klager observerede desuden, at personalet spiste af maden.

Klager kan ikke genkende påstanden om, at der skulle have været 9 genopfyldninger. Indklagede har desuden anført, at børnene til brylluppet skulle have fået "voksenmad", hvilket ifølge klager ikke er korrekt. Børnene fik serveret pizza, som ikke var en del af den menu, som klager havde bestilt hos indklagede.

Ifølge klager afgav klager ikke egentlig feedback til personalet om, at alt var forløbet tilfredsstillende. Klager takkede dem for deres indsats og oplyste, at eventuelle forhold, som ikke levede op til den indgåede aftale, ville blive håndteret direkte med indklagede.

Kokkens udtalelser på aftenen adskiller sig væsentligt fra de oplysninger, som indklagede efterfølgende har fremlagt. Kokken oplyste klager direkte, at kokken havde været nødsaget til at skære kødet i meget tynde skiver for at sikre, at der var tilstrækkelige mængder til alle, og at der kun

var én eller to genserveringer tilbage. Dette er i kontrast til indklagedes senere påstand om, at der skulle have været rigeligt kød (200gr. pr person) samt 9 ekstra serveringer.

Klager finder det desuden besynderligt, at klager på selve dagen fik én forklaring direkte fra kokken, mens indklagede efterfølgende har givet en helt anden og modstridende fremstilling. Indklagede har efterfølgende fremlagt oplysninger, der er i modstrid med det, kokken selv fortalte klager under arrangementet, selv om indklagede ikke var til stede på dagen.

Klager afviste tilkøb af ekstra kød på baggrund af indklagedes egne tilkendegivelser

Ved prøvemiddagen blev klager ifølge klager eksplicit forsikret om, at der ville være rigeligt kød, mindst tre skiver pr. gæst, samt at tjenerne ville cirkulere med fade og tilbyde ekstra kød og kartofler. Klager afviste derfor tilkøb, fordi klager havde fået garanti for tilstrækkelige mængder. På aftenen blev denne procedure ikke fulgt, og flere gæster fik at vide, at der ikke var mere kød, selv om de kun havde fået to skiver.

Klager rejste først spørgsmålet om kød, fordi det var det mest presserende. Da indklagede efterfølgende afviste dette uden dokumentation og antydede, at klagers udsagn ikke var sande, fremlagde vi den samlede billed- og videodokumentation for samtlige afvigelser (forret, hovedret, dessert, serveringsforløb og service). Klager finder ikke, at der er tale om et "skift i argumenter", men en naturlig reaktion på, at klagers oprindelige oplevelse blev draget i tvivl.

Indklagede har anført, at det ene udelukker det andet, nemlig at fordi maden smagte godt, kan klager ikke samtidig være utilfredse med mængder, anretning og afvikling. Det er efter klagers opfattelse ikke et holdbart argument. Det, at klager har anerkendt smagen, udelukker ikke de øvrige forhold, som klager har dokumenteret, og som ikke levede op til det aftalte.

De afvigelser, som klager finder, at klager har dokumenteret, angår ikke små kreative valg, men centrale punkter i den aftalte standard: mængden af mad, anretning, pynt, servering af salat, som ikke var en del af aftalen, samt serveringsprocedure og betjening. Disse forhold blev eksplicit gennemgået under prøvemiddagene og efterfølgende bekræftet. Klager har bl.a. dokumenteret dette med videooptagelser og billeder, som tydeligt viser den aftalte standard og danner grundlag for vores bestilling.

Indklagede har anført, at klager har fremført "usandheder og overdrivelser", selvom klager har fremlagt dokumentation for de påviste afvigelser. Klager er efterfølgende blevet opmærksom på, at andre kunder på offentlige platforme (f.eks. Trustpilot) har beskrevet oplevelser, der ligner klagers, herunder forskelle mellem prøvemiddage og den endelige levering samt vanskeligheder i den efterfølgende dialog. Dette indikerer efter klagers opfattelse, at klagers oplevelse ikke står alene, og at flere kunder har haft tilsvarende erfaringer.

Klager kan ikke – som anført af indklagede - genkende, at børnene skulle have fået serveret kød eller at 9-13 personer fik 2. gangs-servering. Klager fik således af kokken ifølge klager oplyst, at der havde været 1-2 2. gangs-serveringer samt at kødet skulle skæres i tynde skiver. Indklagede har ifølge klager fremsat skiftende oplysninger om antallet af 2. gangs-serveringer, først 6, så 9 og senere op til 13.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på afslag i prisen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede havde en god og lang dialog med klager og dennes kone op til brylluppet, hvor der var flere prøvemiddage.

Ifølge indklagede endte parterne ud med at blive enige om de justeringer, der skulle laves. Klager og dennes kone fik at vide, at det ikke var indklagede (køkkenchefen), der selv skulle afvikle brylluppet, da indklagede havde 4 andre bryllupper den pågældende dag. Dette er ifølge indklagede normal praksis hos indklagede, og dette blev der ifølge indklagede også informeret om.

Efter endt afvikling af brylluppet, fik indklagede først feedback fra både kokke og tjenere, der gav udtryk for, at det var gået rigtig godt til brylluppet og at klager og dennes kone var glade og tilfredse.

Dette valgte indklagede at tro på, men ville stadigvæk følge op med klager dagen efter. Klager kom dog indklagede i forkøbet og ringede ret tidligt på formiddagen og sagde tak for i går. Klager roste både smag og udseendet på alle 3 retter, hvor klager især synes, at forretten havde været lækker.

Klager havde et spørgsmål til manglende kød, som indklagede dog afviste, da klager havde fået 200g kød pr person. Dernæst fremsendte indklagede jet screenshot af parternes skrevne dialog, hvor klager og dennes fravalgte at tilkøbe ekstra kød.

Indklagede lovede dog på dette tidspunkt, at gå i dialog med kokken fra aftenen for at spørge ind til kød-situationen. Kokken bekræftede, at havde været rigeligt kød til alle, samt at der var 9 personer (Børn & voksne) der fik genopfyldninger, hvilket ligger inde for den mængde kød indklagede normalt oplever, at der er tilovers, når gæster ikke har ønsket 2.gangs servering.

Af denne grund afviste indklagede på ny klagers påstand om, at der skulle have manglet kød på aftenen. Dette understøttes i øvrigt ifølge indklagede af den indledende dialog med klager, der selv nævnte, at alle fik mad og at klager måske bare havde forventet, at der ville have været endnu mere tilovers.

Indklagede har yderligere anført, at det var indklagede selv der forberedte og "pakkede" selskabet, og at klagers selskab fik lige så meget kød, som andre selskaber, der ikke har ønsket 2. servering. Indklagede vil formentlig også kunne fremlægge en kvittering fra perioden, som kan dokumentere, at der er bestilt 200 gr. kød pr. person

Indklagede prøver at være reel, og de fleste gæster plejer ikke, at have et behov for, at skulle tilkøbe kød, så det er typisk bare en god forretning for indklagede. Dette har indklagede højst sandsynligt også sagt til klager og dennes hans kone.

Indklagede har for så vidt angår servering af kød til nogle af børnene anført, at det er korrekt, at disse fik børnemenu i form af pizza, men at indklagede på trods heraf valgte at give børnene kød samt at 9-13 personer også fik 2. gangs-servering. Børnene fik kød fordi de ønskede det. Indklagede har anført, at han har 5 vidner (3 tjenere og 2 kokke, der kan bevidne, at der blev serveret kød for børnene og at 9-13 personer fik 2. gangs-servering af kød.

Indklagede bemærker i øvrigt, at indklagede har en trustpilot på 4.3/5, hvilket er noget af markedets bedste. Indklagede har 1 gange siden indklagede startede oplevet at indklagede reelt, havde

fejlvurderet mængden af kød, og her fik gæsten en kompensation, da det var en fejl fra indklagedes side af.

I dette tilfælde, er der ifølge indklagede ikke sket en fejl fra indklagedes side. Klager og dennes kone ønsker som sagt – ifølge indklagede - bare, at se om de kan få en uberettiget kompensation, på bagkant af et veleksekveret selskab.

Da indklagede afviste klager på dette tidspunkt, skiftede klagers argumenter ifølge indklagede, og pludseligt var klager alligevel ikke tilfreds med hverken smag, udseende, mængder, tjenere (som klager ellers også kun havde søde ting at sige til og om efter aftenen.).

Der vil ifølge indklagede naturligt altid være en kreativ frihed, når indklagede sender kokke ud for at afvikle selskaber, så længe, at de holder sig indenfor de rammer, som retterne er sat op i.

Indklagede anførte også overfor klager, at indklagede har nogle kriterier, som indklagede arbejder ud fra, når det kommer til eventuel kompensation ved utilfredshed med indklagedes arbejde.

Indklagede kan ikke se, at indklagede skulle have leveret under sådanne kriterier og har derfor valgt at afvise overstående.

Indklagede finder, at der er tale om en sag, hvor et brudepar har misforstået noget i den indledende dialog og nu prøver at skabe grundlag for en kompensation, på baggrund af usandheder og overdrivelser.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold i klagen.

På baggrund af det fremsendte billede- og videomateriale finder Ankenævnet, at der var synlige forskelle og afvigelser på de retter, der blev serveret under prøvemiddagen, og de retter, der blev serveret på bryllupsdagen, idet de retter, der blev serveret på bryllupsdagen, ikke fremstod nær så præsentable, som dem der blev serveret til prøvemiddagen. Dette gjaldt i særlig grad desserten.

Ankenævnet finder efter et samlet skøn, at disse forskelle berettiger klager til et afslag på 10 pct. af den samlede pris for arrangementet, som var på 22.129 kr. Afslaget opgøres således til 2.213 kr.

Afgørelse af 24. februar 2026