

**Ankenævnets Journal nr.: 2014-1144 - Afvikling af selskab.**

Klager var den 20. august 2014 vært for et middagsselskab på 17 personer, som blev afholdt hos indklagede.

Forud afviklingen heraf havde der mellem parterne været en mail-korrespondance om mad, vine og selskabets forløb, herunder lokale og servering mv.

Klager modtog den 16. april 2014 et tilbud fra indklagede til en kuvertpris på kr. 605,- pr. person. Tilbuddet omfattede en 3-retters menu med vine samt portvin og kaffe.

Den 27. april 2014 svarede klager og takkede for tilbuddet og bad indklagede om at bekræfte, at hovedretten ville blive serveret på fade og ikke som portionsanretning. Indklagede svarede samme dag og bekræftede, at hovedretten ville blive serveret på fade.

Da hovedretten blev serveret den 20. august 2014 skete det imidlertid som portionsanretninger. Ifølge klager påtalte klager dette overfor tjeneren og gjorde opmærksom på, at det var aftalt at hovedretten skulle serveres på fade. Ifølge klager svarede tjeneren herpå, at "sådan gjorde man altså".

Den 21. august 2014 skrev klager til indklagedes direktør og klagede over, at hovedretten den 20. august ikke – som aftalt - var blevet serveret på fade.

Ifølge telefonnotat, udarbejdet af klager, ringede indklagedes direktør den 29. august 2014 til klager og beklagede forløbet og anførte, at det var hende, der som direktør, i sidste ende var ansvarlig for den begåede fejl omkring serveringsformen. Klager anførte, at han ønskede en uforbeholden skriftlig undskyldning samt en eller anden form for økonomisk kompensation. Ifølge telefonnotatet afsluttedes samtalen med, at indklagedes direktør sagde: "Vi skriver et brev til dig".

Den 5. september 2014 modtog klager en e-mail fra en ansat hos indklagede, hvori indklagede beklagede de misforståelser, der havde været omkring klagers arrangement og den manglende interne kommunikation hos indklagede.

Den 10. september 2014 svarede klager, at han ikke var tilfreds med dette svar, idet han havde forventet en undskyldning – sendt med brev - fra indklagedes direktør.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager har i dennes svar af den 11. november 2014, på de af indklagede anførte bemærkninger til klagen, anført, at for klager er hovedspørgsmålet i denne sag (citater):

*"Kan en virksomhed indgå en veldokumenteret klokkeklar skriftlig aftale om levering af en bestemt ydelse til en kunde, og så blot undlade at levere den, uden at det medfører kompensation til kunden og en regulær undskyldning – ikke blot en luftig beklagelse?"*

Klager fremsatte krav om delvis økonomisk kompensation samt en uforbeholden skriftlig undskyldning.

Indklagede har anført, at klagers ønske om fadservering af hovedretten desværre ikke var blevet kommunikeret rigtigt ud til alle afdelinger.

Det gik først op for tjeneren den pågældende aften, da tjeneren foretog serveringen den pågældende aften, at der var tale om en fejl,

Indklagede har anført, at ingen af selskabets gæster under 1. servering af hovedretten gav udtryk for, at de ønskede mere på deres tallerkener. Servering af hovedretten skete i 2. omgang på fade.

Ifølge indklagede gav alle gæster udtryk for, at de var tilfredse og glade, og de roste maden og arrangementet.

Indklagede anførte, at tallerkenservering er dyrere end fadservering.

Indklagede anførte, at klager betalte regningen, og at klager først herefter reagerede (voldsomt) overfor tjeneren.

Indklagede sendte en undskyldning til klager, hvilket ifølge indklagede tilsyneladende ikke var nok for klager. Indklagede oplyste, at indklagedes direktør flere gange forgæves havde forsøgt at få fat på klager.

Indklagede gjorde gældende, at det var indklagedes opfattelse, at der ikke var grundlag for at give klager nogen form for økonomisk kompensation.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager medhold.

Det var ubestridt, at parterne havde aftalt, at serveringen af hovedretten skulle ske fra fade, og at hovedretten på trods af dette blev serveret på tallerkener.

Ankenævnet fandt ikke, at den begåede fejl havde en sådan karakter, at den berettigede klager til en økonomisk kompensation. Indklagede havde i e-mail af 5. september 2014 beklaget den begåede fejl. Nævnet fandt, at indklagede herved havde modtaget den udbedte undskyldning.

Afgørelse af 30. april 2015