

**Ankenævnets j.nr.: 2014-0632 - Klage over afholdelse af konfirmation.**

Den 27. april 2014 skulle klager afholde konfirmation hos indklagede. Den samlede pris for afholdelse af arrangementet udgjorde: kr. 15.385,00.

Klager kontaktede indklagede ca. halvanden måned forinden afholdelsen af konfirmationen. Indklagede var på dette tidspunkt ude og rejse og parterne aftalte derfor, at de skulle tales ved, når indklagede igen var hjemme.

Klager hørte derefter ikke fra indklagede, og tog derfor selv kontakt til indklagede. Parterne aftalte, at klager skulle komme en uge før afholdelse af konfirmationen med henblik på at aftale de nærmere omstændigheder for konfirmationen.

Parterne mødtes i overensstemmelse hermed og det blev ud fra antallet af gæster aftalt i hvilket lokale festen skulle afholdes.

Af klage af 8. maj 2014 til indklagede pr. e-mail fremgår følgende klagepunkter:

**Festlokalet:**

Klager konstaterede ved festens afholdelse, at det reserverede lokale var alt for lille til 30 personer, idet der ikke var plads på bordene, og gæsterne ikke kunne gå rundt i lokalet. Det var klagers opfattelse, at der max kunne være 20 personer i lokalet, og at det var indklagedes ansvar at oplyse, at det valgte lokale var for lille. Klager oplyste, at indklagede tilbød, at festen kunne afholdes i et telt eller i lokalet. Klager ønskede ikke at holde festen i teltet, da klager i så fald lige så godt kunne have holdt festen i sin egen have.

Det var klagers opfattelse, at alt, der blev aftalt mellem parterne, generelt ikke blev overholdt.

**Ad maden:**

Af indklagedes menuforslag, som klager modtog den 23. april 2014, fremgik følgende:

Velkomstdrink voksne: Mousserende vin.

Velkomstdrink børn: Hyldeblomst saft.

Forret: Røget laks på ristet toast pyntet med rejer og dilledressing.

Hovedret som buffet: Spareribs, råstegte kartofler barbecue, blandet tagselvbord salat, "byg-selv-hamburger".

Dessert: Klassisk bananasplit.

Kaffe med medbragt kransekage.

Der serveres coca cola og budweiser fra buffet.

Kuvertprisen var kr. 375,00.

Klager anførte i sin klage, at:

- de råstegte kartofler ikke var råstegte, men bløde og smagte dårligt
- burgerbollerne var for billige og ikke hjemmelavet
- velkomstdrinken var ikke klar, da gæsterne ankom, og blot blev sat på et bord og ikke serveret
- der manglede forret til 3 personer, og klager måtte rykke to gange før de kom
- forretten blev ikke serveret først for konfirmanden
- sparreribsene var seje, smagte dårligt og så ikke lækre ud
- bøfferne til "byg-selv-hamburgerne" var sorte, gennemstegte og anrettet uappetitligt
- det blandede salatbord var ligeledes ikke anrettet lækkert
- der var kun ketchup og remoulade, selvom aftalen var, at der skulle være forskellige dressinger, som man kunne komme i burgerne. Klager oplyser, at klager ikke kommer remoulade i burger normalt. Ketchuppen og remouladen var ikke anrettet lækkert
- der var ingen skeer på bordet til desserten, og tjeneren kastede skeerne på bordet ud til hver gæst
- desserten var anrettet meget sjusket
- klager og indklagede, havde aftalt, at bananerne til bananasplitten skulle være stegte, og der skulle være ekstra chokoladesauce på bordene. Ingen af disse dele var i orden.
- servicen var dårlig
- der manglende lyse øl.

Klager oplyste desuden, at det var klagers forventning, at en restaurant serverer hjemmelavet mad, og ikke blot køber frosne pomfritter og præfabrikerede burgerboller.

Alle gæsterne gik sultne hjem, og havde efterfølgende sagt til klager, at arrangementet ikke var i orden.

Da klager efter festen henvendte sig til indklagede, var indklagedes bemærkning blot, at "så må vi jo ikke være gode nok til jer". Klager oplevede ikke, at indklagede udviste nogen forståelse for klagen. Indklagede kom tværtimod kun med modargumenter, da klager henvendte sig.

Klager anførte derudover, at klager ved gennemgang af den fremsendte faktura kunne konstatere, at indklagede tog kr. 20,00 pr. serveret flaske vand. Dette var klager ikke blevet oplyst om, og klager syntes, at det var tarveligt at tage penge for vand til et selskab.

Efter festen var der 7 gæster, der var blevet syge inden for samme døgn. Klager kunne dog ikke dokumentere dette.

Klager oplyste, at klager ikke kom med indsigelser i løbet af dagen, da klager ikke ønskede at ødelægge konfirmandens fest.

Klager tilbød at betale kr. 7.000,00.

Indklagede oplyste ved brev af 25. juni 2014 til Ankenævnet, samt e-mail af 22. maj 2014 til klager, at:

Klager kontaktede indklagede i uge 9 og forhørte sig om muligheden for at afholde konfirmation hos indklagede. Indklagede oplyste i den forbindelse, at restauranten p.t. var under renovering, og at lokalerne derfor først kunne blive besigtiget den 12. april 2014.

Indklagede gjorde samtidig klager opmærksom på, at det pågældende lokale var til max. 30 personer, men at det stod til klagers rådighed, såfremt klager ønskede det.

Det blev derefter mellem parterne aftalt, at klager kunne kontakte indklagede efter 12. april, hvis klager ønskede at besigtige lokalerne.

Medio april kontaktede klager indklagede, og det blev aftalt, at klager skulle komme i påsken og besigtige lokalerne.

Da klager ankom, blev klager gjort opmærksom på, at der ville være bedre plads til klagers gæster i et telt, som indklagede havde opsat i forbindelse med sin åbningsreception.

Klager insisterede imidlertid på, at festen sagtens kunne afholdes i lokalet.

Klager fortalte ved besigtigelsen, at klager havde været i kontakt med indklagedes genbo, som også er en restaurant, med henblik på afholdelse af festen hos dem. Klager oplyste dog, at de nu havde annulleret reservationen, idet der havde været en række uoverensstemmelser, herunder om prisen. Indklagedes genbo har efterfølgende oplyst, at det var dem, der ikke ønskede at afholde klagers fest.

Parterne aftalte ved samme lejlighed indholdet af menuen. Indklagede lovede på intet tidspunkt, at burgerboller eller kartofler ville være hjemmelavet.

Ved mødet gennemgik parterne i fællesskab klagers bordplan, og i den forbindelse opdagede klager, at nogle gæster var udeladt ved en fejl.

Indklagede fremsendte den 23. april 2014 menuforslag, samt prisoverslag, som aftalt med klager. Den 24. april 2014 oplyste klager, at der var to gæster, der ikke skulle have forret, hvilket indklagede accepterede.

Indklagede anførte desuden, at konfirmandens far, på selve konfirmationsdagen, ankom sammen med de øvrige gæster, som aftalt. På dette tidspunkt stod der tre tjenere klar til at servere velkomstdrink i forlokalet til festlokalet. Klager var blevet gjort bekendt med, at forlokalet samt de øvrige stuer kunne benyttes både før og efter kaffen.

Konfirmanden og dennes mor ankom senere end de øvrige gæster, hvilket indklagede ikke på forhånd var bekendt med. De tre tjenere servicerede de allerede ankomne gæster og ikke konfirmanden.

Maden blev serveret som aftalt, og der var ikke undervejs nogen indsigelser. Flere gæster samt konfirmanden gav udtryk for, at maden havde smagt godt, og at de havde haft en god dag.

Indklagede oplyste, at det først var da regningen skulle betales, at klager ytrede voldsom kritik af forløbet og maden.

Indklagede oplyste desuden, at indklagede, få dage efter afholdelse af arrangementet, blev kontaktet af fødevareregionen, som var blevet kontaktet af klager, der påstod, at hun og flere gæster var blevet syge efter at have spist hos indklagede.

Indklagede oplyste i den forbindelse, at det undrede dem, at klager ikke straks har gjort indklagede opmærksom på, at gæsterne var blevet syge af maden.

Fødevarerregionen havde efterfølgende undersøgt forholdene og kontaktet andre af indklagedes gæster, som havde spist hos indklagede samme dag og samme menu, og der var ingen af disse, der var blevet syge.

Restaurantens køkken havde desuden efterfølgende haft uanmeldt kontrolbesøg af en dyrlæge fra Fødevarerregionen, som havde godkendt maden uden anmærkninger. Indklagede havde vedlagt kopi af kontrolrapporten.

Indklagede ønskede betaling af det fulde beløb på kr. 15.385,00.

### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet kunne ikke give klager medhold.

Klager havde oplyst, at klager trods utilfredshed ikke gjorde indsigelse overfor indklagede under afviklingen af festen, idet klager ikke ønskede at ødelægge festen for konfirmanden.

Ankenævnet fandt, at klager ved ikke at fremføre sin utilfredshed overfor indklagede under arrangementets forløb, afskar indklagede fra at udbedre de af klager anførte mangler.

For så vidt angår lokalets størrelse lagde Nævnet til grund, at klager fik forevist lokalet inden arrangementets afvikling, og at klager fik oplyst, at lokalet maksimalt var egnet til 30 personer: Yderligere blev klager oplyst om, at der ville være bedre plads til klagers gæster i et opstillet telt. Klager ønskede på trods heraf, at arrangementet skulle afvikles i det tilbudte lokale.

Endelig fandt Ankenævnet efter en samlet vurdering, at der ikke var noget misforhold mellem prisen for den bestilte mad og madens mængde og kvalitet.

Afgørelse af 23. oktober 2014