

Ankenævnets journalnummer: 2014-0358 - Klage over afvikling af fødselsdagsselskab.

Klager reserverede i starten af oktober lokaler til afholdelse af en 40 års fødselsdag hos indklagede den 16. november 2013.

Klager tog den 7. november 2013 telefonisk kontakt til indklagede med henblik på at indhente et konkret tilbud om afholdelse af den aftalte fødselsdagsfest.

Den 8. november 2013 sendte indklagede til klager et skriftligt tilbud på en samlet menu – i form af buffet - inkl. vine og natmad men ekskl. øl og vand. Tilbuddet lød på kr. 751,- pr. kuvert og kr. 265,- pr. børnekuvert.

Samme dag svarede klager tilbage pr. e-mail til indklagede, hvor klager skrev, at "det ser fint ud". Klager spurgte i samme mail, hvad prisen var, hvis klager ikke ønskede natmad. Indklagede svarede tilbage, at: "natmad koster 85,-, så det er differencen".

Den 10. november 2014 skrev klager til indklagede:

Syntes det ser rigtig fint ud og jeg accepterer tilbuddet, har dog lige et par spørgsmål. Prisen på jeres hjemmeside for Buffet 1 er kr. 648,- og min pris er kr. 666,-. Kan du ikke lige forklare mig differencen...?

Indklagede svarede tilbage samme dag, at:

differencen på de 18,- ligger på sødt til kaffen. (Små kager/sødt mm.)

Klager svarede samme dag tilbage:

Det lyder godt. Vi holder ved aftalen og det er hermed accepteret.

Dagen efter afholdelsen af festen skrev klager en længere e-mail til indklagede, hvori han gav udtryk for en række mangler vedr. maden, betjeningen og festens forløb generelt. Hovedpunkterne i denne klage var følgende:

1. Vedr. forretten. Da gæsterne kl. 13.15 sad ved bordet, og der var budt velkommen, var forretten endnu ikke kommet. Tjenerne kom med 4-5 mindre fade, men der var ikke mad nok. Tjenerne kom med mere mad, men gæsterne måtte vente en halv time på, at der kom mere mad.
2. Under hovedretten var der ifølge klager heller ikke mad nok. Da det fjerde bord skulle have mad var fadene tomme, og klager måtte selv kontakte tjenerne for at få mere mad. Derudover blev der heller ikke serveret kartofler, men alene kød og salat. Tjenerne oplyste, at der ikke var mere mad, hvilket ifølge klager bragte klager i en pinlig situation overfor gæsterne. Efter lang tids venten kom der dog mere mad, herunder også kartofler. Klager har i tilknytning hertil anført, at han i forbindelse med bestillingen netop havde pointeret, at det var vigtigt, at der var mad nok.
3. Der blev heller ikke løbende fyldt vand op ved bordene.

4. Menuen til børnene var der ifølge klager heller ikke styr på. Klager måtte flere gange spørge efter børnenes mad. De kartofler, som skulle komme ind med børnenes burger, kom ikke ind. Børnenes isdessert kom heller ikke, og klager måtte flere gange spørge efter denne. Tjenerne kom dog efter nogen tid med "en klump is", hvilket efter klagers opfattelse tydeligvis var en nødløsning.
5. Efter hovedretten gik selskabet en tur, og det var hensigten, at dessert og kaffe skulle være klar til gæsterne efter denne tur. Ifølge klager gik der imidlertid, over en halv time inden dessert og kaffe var klar, og da var klokken 17.30. På dette tidspunkt havde flere af klagers gæster været nødt til at forlade selskabet, og disse fik derfor aldrig kaffe eller dessert. Klager har i tilknytning hertil anført, at dessert og kaffe ikke skulle have været serveret sammen, hvilket kun skete fordi tidsplanen var skredet. Dette selvom, der alene var 2 taler og 3 sange.
6. Klager bad på et tidspunkt om en vase til en buket blomster, som dog aldrig kom. Tjenerne forklarede, at man ikke lige havde en vase som passede til buketten.
7. Der var heller ikke sat den af klager ønskede højstol ind i lokalet. Da klager bad herom, kom der i første omgang en autostol ind.
8. Fakturaen var ikke korrekt, idet klager er af den opfattelse, at det blev aftalt, at der ikke skulle serveres natmad, hvilket der blev. Klager er af den opfattelse, at det fremgår af den mailkorrespondance, som parterne havde forud for bestillingen, at klager alene accepterede en kuvertpris på kr. 666,-, hvilket svarer til den af tilbuddet fremsendte kuvertpris dog ex. natmad, som kostede kr. 85,-. Klager er således af den opfattelse, at fakturaen alene burde have været på kr. 27.745,-, og ikke på kr. 30.805,-.

Generelt havde klager anført, at servicen og arrangementet som helhed var uprofessionelt og helt uacceptabelt – noget som man ikke kunne byde sine gæster. Ifølge klager undskyldte tjenerne flere gange og forklarede, at det hele skyldtes de mange selskaber hos indklagede denne dag, hvilket klager ikke kunne acceptere som en forklaring på de anførte mangler. Efter klagers opfattelse kunne man fornemme, at der var for lidt betjening, og at tjenerne var pressede, og at køkkenet ikke kunne følge med. Derudover var tjenerne efter klagers opfattelse uerfarne, og kunne knapt nok præsentere maden.

Indklagedes restaurant betegner sig som en gourmetrestaurant, og klager havde forventet et helstøbt og professionelt arrangement, hvor der var styr på maden, og hvor klager kunne nyde festen og sine gæster. I stedet havnede klager, ifølge klager, i en pinlig situation i forhold til sine gæster pga. manglende mad og dårlig service, hvilket klager måtte undskylde overfor gæsterne.

Samme dag skrev indklagede tilbage til klager, og erkendte, at der havde været en del mindre mangler, jf. nedenfor under "indklagedes bemærkninger". Indklagede spurgte her, hvad klager selv ville finde rimeligt.

Klager svarede, at han ikke ønskede at betale for en ydelse, som han ikke følte han havde modtaget.

Indklagede svarede, at han stillede sig uforstående overfor klagers tilkendegivelse om slet ikke at ville betale nogen del af ydelsen.

Efter yderligere mail-korrespondance, og efter at have konsulteret sin brancheorganisation om sagen, sendte indklagede den 19. nov. 2013 en faktura til klager på i alt kr. 30.805,-. Da indklagede erkendte nogle mindre mangler (jf. nedenfor) gav han et afslag på 10 pct., svarende til kr. 3.080,50,-, således at fakturaen endte på kr. 27.724,50.

Klager havde overfor indklagede fremsat krav om et afslag på 50 pct. af prisen. Klager havde til indklagede i overensstemmelse med dette krav indbetalt kr. 13.872,50, svarende til halvdelen af det beløb, som klager mente, at fakturaen rettelig burde lyde på.

Da indklagede stævnedes klager for den del af beløbet, som ikke blev indbetalt, valgte klager at indbringe sagen for Ankenævnet. Sagens videre behandling ved domstolene afventede således Ankenævnets afgørelse.

For så vidt angik de bemærkninger, som indklagede var fremkommet med til Ankenævnet, havde klager fastholdt, at der var aftalt en kuvertpris på kr. 666,-. For så vidt angik natmad havde klager anført, at indklagede under det forudgående møde om afviklingen af selskabet tilkendegav, at klager ikke burde vælge natmad, da det så ville gå for meget over i et aftenarrangement. Derudover blev det aftalt, at arrangementet skulle slutte kl. 17.30, hvorfor det også undrede klager, at natmad var anført til kl. 18.00.

Derudover havde klager i sit svar på indklagedes bemærkninger fastholdt de anførte klagepunkter.

Klager fremsatte krav om et afslag på 50 pct. af prisen på kr. 27.745,-, som efter klagers opfattelse var den korrekte fakturapris.

I en e-mail til klager af den 17. nov. 2013 skrev indklagede, at han havde gennemgået selskabet med den ansvarlige tjener, som var enig i, at det gik for langsomt med maden, men at denne dog ikke kunne anerkende, at nogle gæster skulle være sultne efter middagen, da tjenerne fyldte buffeten op igen, om end for langsomt. Det fremgik af samme mail, at tjeneren også erkendte, at der var ventetid i forbindelse med serveringen af børnemenuerne, samt at der manglede kartofler til børnemenuerne. Derimod var isdesserten som den skulle være, og kokken havde selv stået for den.

I en mail af den 18. november skrev indklagede til klager, at det var tanken at give et afslag som følge af manglende kartofler, og en i – klagers øjne – manglende service, som gjorde at tidsplanen skred. Indklagede anførte dog, at der ikke i tilbuddet/aftalen var anført et sluttidspunkt.

Efter at have forelagt sagen for sin brancheorganisation gav indklagede herefter klager et afslag på 10 pct. af den fakturerede pris.

I indklagedes svar på klagen til Ankenævnet, dateret den 24. april 2014 anførte indklagede, at det eneste der manglede på buffeten var kartofler, hvilket var begrundelse for det indrømmede afslag. Det var indklagedes opfattelse, at klager var stresset på dagen, og derfor havde en mindre god kemi med tjenerne. De tjenere, som stod for arrangementet, har været ansat hos indklagede i over 2 år. Indklagede henviste yderligere til, at klager var meget "pressende" før arrangementet, og at det på den baggrund var indklagedes opfattelse, at der var tale om et "pengespørgsmål".

Indklagede havde videre anført, at børnene fik de desserter, som de skulle, hvilket illustrerede, at klager ikke havde overblik over arrangementet. Indklagede kunne heller ikke nikke genkendende til de af klager anførte tidspunkter.

Indklagede fornemmede (under arrangementet), at klager mente, at det gik for langsomt med at fylde fadene op, men fakta var, at alt blev fyldt op på friske fade, og at tidsplanen med "natmad" kl. 18 blev holdt.

Kl. 17.15 gik klager selv i køkkenet og aflyste natmaden, som på det tidspunkt stod klar. Af denne grund blev der også afkrævet betaling for natmaden. Klager havde anført, at gæsterne gik kl. 17.30, men af arrangementsoversigten fremgik det, at natmaden skulle serveres kl. 18.00.

Indklagede havde drevet restaurant i 10 år, og havde ifølge indklagede ikke tidligere modtaget tilsvarende klager. Da der efter indklagedes opfattelse fra klagers side var tale om et forsøg på at presse prisen ned, tog indklagede kontakt til sin brancheorganisation, som foreslog, at indklagede, som følge af de erkendte mangler gav klager et afslag på 10. pct.

Indklagede fremsatte krav om, at det af indklagede givne afslag på 10 pct. i forhold til den af indklagede anførte fakturapris på kr. 30.805,- blev fastholdt.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet lagde efter parternes korrespondance til grund, at klager accepterede indklagedes tilbud om en menu med natmad til voksne på kr. 751,- og kr. 265,- for børn.

Ankenævnet fandt således, at klager ikke i korrespondancen mellem parterne tilstrækkeligt klart anførte, at han ikke ønskede at acceptere indklagedes tilbud, men at han i stedet ønskede et tilsvarende arrangement *uden* natmad.

Ankenævnet fandt det således godtgjort, at klager accepterede det fremsatte tilbud, og at parterne indgik aftale om en pris for arrangementet, som svarede til den faktura, som klager modtog efter arrangementet. Klager var herefter forpligtet til at betale fakturaen, medmindre arrangementet led af sådanne mangler, at der var grundlag for en reduktion af den aftalte pris.

Indklagede havde erkendt, at der var mangler ved arrangementet, herunder at der ikke var kartofler til børnemenueen, og at opfyldningen af mad på buffeten gik for langsomt. Indklagede havde på denne baggrund givet klager et prisafslag på 10 pct., svarende til kr. 3.080,50.

Ankenævnet fandt det ikke tilstrækkeligt dokumenteret, at der herudover var yderligere mangler ved arrangementet, og fandt et afslag på 10 pct., som indklagede havde givet klager, for passende i forhold til manglernes karakter og omfang.

Det beløb, som klager skyldte indklagede kunne således opgøres til kr. 27.724,50 fratrukket det beløb på kr. 13.872,50, som klager allerede har betalt = kr. 13.852,-.

Afgørelse af 25. august 2014