

Ankenævnets journal nr.: 2017-0611 - Klage over hotelophold

Sagsfremstilling:

Klager og dennes mand var på et all inklusivt ophold på indklagedes hotel fra den 1.9.2017 til den 2.9.2017.

14.00	Mousserende vin	1
15.00	Kaffe/the og dagens kage	2
18.30	4 rettes menu	2
	Velkomst drik	2
	Vin menu	2
20.00	Kaffe, sødt og en lille en til kaffen	2
08.00	Morgenmad	2

Prisen for opholdet var på i alt kr. 1.595,-.

Klager var på flere punkter ikke tilfreds med opholdet og klagede den 2. september pr. e-mail til indklagede. Klagen gik på følgende forhold:

- 1) Grønsagssuppen var kedelig og indeholdt hårde grøntsager og bacon
- 2) Kedelig – men tålelig – laksemousse
- 3) Uspiselig fyldt svinemørbrad med kedelige grøntsager
- 4) Klager fik is, da tjeneren meddelte, at man ikke vil servere romfromagen, da denne ikke var ok
- 5) Alle vine i vin menuen var under middel

Klager fik ikke svar fra indklagede og indgav herefter en klage over samme forhold til Ankenævnet.

Det bemærkedes, at der ikke var medsendt billeder eller anden form for dokumentation for madens kvalitet, ligesom det heller ikke var oplyst, hvilke vine klager fik serveret.

Klagers bemærkninger:

Klager havde, som illustration af prisniveauet hos indklagede, anført, at der på alle borde i indklagedes restaurant blev annonceret med steak á 225 gr. med dagens kartoffel, sauce og salat til kr. 147,-. Ligeledes stod der på bordene en vin af mærket Valpolicella Ripasso til kr. 279,-.

Klager ville gerne have haft dette i stedet, eller dagens ret, som var oksefilet. Dette kunne klager imidlertid ikke få, da kokken ifølge klager ikke ville være med til dette.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger anførte klager, at indklagede måtte forveksle klager med et hold andre kunder, da indklagedes bemærkninger ifølge klager ikke stemte.

Klager anførte, at klager ved ankomst til hotellet talte med en person (kvinde) i receptionen, og fik tildelt et værelse. Under middagen talte klager med en yngre kvinde, som var høflig og hjælpsom, og som måtte spørge i køkkenet til klagers ønske.

Klager anførte, at der den 1/9 2017 var ca. 30 gæster i lokalet - et mindre lokale - så indklagedes oplysning om 70 - 100 personer stemte ikke (den aften).

Klager fik ifølge klager på intet tidspunkt oplyst, at der kunne ske en opgradering af menuen.

Indklagede købte en 4 retters menu m/vine, som på papiret så fornuftig ud, men tilberedningen ødelagde alt.

Klager oplyste, at da serveringspersonalet præsenterede menuen, og da klager hørte, at et andet hold gæster skulle spise noget andet, spurgte klager om muligheden for at få en anden hovedret, evt. dagens ret.

Serverings-damen gik straks i køkkenet og forhørte sig, men klager fik oplyst, at kokken ikke ville ændre på maden til klager, hvilket klager fandt beklageligt, hvorfor klager sendte hele hovedretten retur

Klager anførte, at køkkenet muligvis kunne huske deres problemer med romfromagen den pågældende aften. Klager klagede ikke for så vidt angik romfromagen, da serveringen var så søde at komme og spørge klager, om det var OK med is, da der var problemer med romfromagen.

Trods denne meddelelse var klager tilskuer til, at bordet foran klager fik serveret romfromage – dog gik der ikke mange minutter, før den blev byttet med is også.

Klager anførte, at klager ikke klagede over vinen, men klager kunne konstatere, at de flasker der var på bordet, var til en pris af ikke over 20,- pr. stk. i Tyskland.

Klagers krav:

Pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste om opholdet, at det bestod af følgende:

Ankomst til check in kl. 14.00.

1 flaske mousserende vin på værelset.

Kaffe/the og dagens kage kl. 15.00

Velkomstdrik kl. 18.30

4 retters årstidsbestemt menu

Vinmenu

Kaffe og sødt, samt likør

Overnatning med stort morgenbord

Værdi 1.497 kr. pr. person i delt dobbeltværelse.

Special pris/deal 795 kr. pr. person i delt dobbeltværelse.

Indklagede oplyste, at klager havde bestilt et all incl.-ophold som beskrevet ovenfor.

Indklagede havde f.s.v. angik klagen over mad og vin oplyst, at indklagede til denne type ophold sammensatte en fast vin-menu til indklagedes daglige menu. Klager ville imidlertid selv bestemme, hvilke vine klager ville have, men dette var ikke muligt.

Indklagede oplyste, at indklagede ikke havde nogle vine, som var "under middel". Alle indklagedes vine kom fra Excellent Wine, Laudrupvine samt Best Selection. Indklagedes leverandør kunne bekræfte, at alle vine var over middel.

Indklagede oplyste, at indklagede havde mellem 70-100 gæster til vin-menu og menu hver aften, og at der ikke havde været andre klager end klagen fra klager.

Den menu, som klager fik serveret, som en del af dealen, var en fast 4 retters menu. Gæsten kunne således ikke selv bestemme menuen, da den var fastlagt.

Indklagede oplyste, at gæsten havde mulighed for at opgradere hver ret, således at gæsten kunne få en ret fra menukortet i stedet for - mod ekstra betaling. Dette foregik på den måde, at der blev modregnet et beløb fra de 4 retter og tillagt forskellen, dvs. mod betaling af merpris.

Klager ønskede ikke at benytte sig af denne mulighed, da klager selv ønskede at bestemme menuen.

Indklagede anførte, at det blev uoverskueligt, hvis alle 100 gæster gerne vil bestemme deres egen menu.

I alt 4 personer hos indklagede stod for at forberede menuen i løbet af hele dagen og indklagede kunne ikke servere a la carte alt efter gæstens ønske.

Indklagedes krav:

Intet afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Klager anførte en række mangler, som alle blev bestridt af indklagede.

Der var ikke fremkommet nogen dokumentation for, at opholdet og serveringen ikke levede op til den beskrivelse, som indklagede havde givet heraf. Det forhold, at klager hellere ville have haft noget andet at spise og drikke end det, som de som led i det købte tilbud fik serveret, fandtes ikke at være en mangel. Da klager efter det fremkomne fik det, som de havde betalt for, kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.