

Ankenævnets journalnummer:2014-0399 - Klage over bruncharrangement

Klager mødte den 19. jan. 2014 op på indklagedes restaurant og bestilte buffet til et 50 års fødselsdagsselskab hos indklagede søndag, den 23. marts 2014. Det blev i forbindelse med bestillingen ikke drøftet, hvad der ville være på buffeten den 23. marts 2014, da indklagede har et fast tilbud på buffet om søndagen til kr. 129,-.

Klager havde forinden været inde på indklagedes hjemmeside, hvoraf det fremgik:

”Oplev vores hyggelige søndage, hvor køkkenet har sammensat en spændende buffet med lune og kolde retter”

Da klagers selskab på dagen dukkede hos indklagede, bestod buffeten alene af fisk. Klager og klagers gæster var skuffede herover, og klager følte ikke, at dette var i overensstemmelse med det, som fremgik af klagers hjemmeside, jf. ovenfor, og klager og dennes selskab havde således ingen forventning om, at der alene ville være fisk på buffeten.

Klager havde oplyst, at klagers gæster ikke betragtede fisk som festmad, men godt kunne spise dette i mangel af bedre. Klager betalte i alt kr. 2.591,- for selskabet. Klager havde oplyst, at klagers mand, da han betalte tjeneren gjorde opmærksom på, at buffeten ikke var som klager havde forventet. Klager havde oplyst, at hun var skuffet og grædefærdig, da hun og selskabet forlod indklagede.

Indklagedes virksomhed var således – ifølge klager – ikke en decideret fiskerestaurant, ligesom der absolut intet var på indklagedes hjemmeside, som gjorde opmærksom på, at man kunne forvente skiftende buffetsammensætninger fra søndag til søndag. På den baggrund var det helt uventet for klager, at der alene blev serveret fisk.

Klager skrev den 26. marts 2014 til indklagede, hvor hun gav udtryk for sin skuffelse, og for at hun følte sig vildledt i forhold til buffetens sammensætning. Klager spurgte også i denne mail, hvorvidt indklagede den 19. jan. 2014, på tidspunktet for selskabets bestilling, var klar over, at der ville blive tale om en fiskebuffet.

Den 29. marts 2014 svarede indklagede, at indklagede var ked af at høre, at klager ikke var opmærksom på, at indklagedes buffet ikke er en fast sammensætning, men sammensættes ud fra, hvad kokken har i køleskabet.

Indklagede omtaler i samme mail en stor ”fiskeevent”, som var blevet afholdt dagen før, hvor menuen var en stor fiskebuffet. Det oplystes, at denne fiskeevent, var kommet på plads 14 dage efter klagers bestilling hos indklagede.

Klagers mand talte efterfølgende med den lokale havnefoged, som overfor klagers mand oplyste, at – så vidt han kunne huske – så var fiskeeventen kommet på plads sidst i februar.

Uanset hvilket tidspunkt denne fiskeevent kom på plads, så var der tale om et arrangement, som kom på plads efter klagers bestilling, og som klager derfor ikke kunne ”styre udenom” eller undgå, da det ikke blev annonceret på indklagedes hjemmeside, eller blev oplyst på anden vis af indklagede.

Klager fandt det utilfredsstillende, at man skulle møde frem hos indklagede uden at vide, hvad der var på buffeten, og at en ren fiskebuffet ikke harmonerede med det på indklagedes hjemmeside anførte, hvoraf det blot fremgik, at der var både lune og kolde retter.

Den 30. marts 2014 kontaktede klager indklagede pr. e-mail med oplysningen om, at fiskeeventen – som afstedkom, at den efterfølgende dags (søndag) buffet alene bestod af fisk – først var kommet i stand efter klagers bestilling, hvorfor klager reelt ikke havde haft mulighed for at forudse, at der ville være tale om en ren fiskebuffet.

Indklagede svarede ikke på denne mail, hvorefter klager besluttede at klage til Ankenævnet.

Klager var samlet af den opfattelse, at hun ikke har haft mulighed for at informere sig om, at der den pågældende dag ikke – som man kunne forvente på baggrund af indklagedes hjemmeside – var tale om en normal buffet med forskellige kolde og lune retter, men i stedet var tale om en ren fiskebuffet, som reelt bestod af rester fra den foregående dags fiskeevent.

For så vidt angik de af indklagede fremsatte bemærkninger i dennes svar til Ankenævnet af den 11. maj 2014, havde klager anført, at det i forbindelse med bestillingen blev gjort klart, at der var tale om et fødselsdagselskab, men at klager ikke, jf. det af indklagede anførte, blev præsenteret for andre af indklagedes muligheder.

Hvis klager var blevet gjort opmærksom på, at søndagsbuffeten primært anvendtes til "restespising", så ville klager ikke have afviklet sit fødselsdag hos indklagede.

Klager kunne bekræfte indklagedes oplysninger om, at der blev serveret en specialtallerken, i form af en tallerken pommes frites for et barn i selskabet, som ikke kunne lide fisk.

Klager kunne ikke bekræfte, at selskabet i starten havde spurgt, om der ville komme andet på buffeten, end det der allerede stod der (fisk).

Selskabet havde, da buffeten kom ind, konstateret, at der alene var fisk, hvilket selskabet ikke havde tænkt nærmere over, da det var naturligt at starte med fisk. Selskabet havde primært spist salat og havde afventet, at der komme andet ind end fisk.

Efter 30 minutter, hvor der forsat kun blev båret fisk ind på buffeten, rejste klagers bror sig, og spurgte tjeneren, om der ville komme andet ind på buffeten. Svaret var nej.

Selskabet var meget skuffet herover, da flere i selskabet ikke kunne lide fisk. Selskabet blev derfor ikke længe på restauranten.

For så vidt angår indklagedes undren over, at klager ikke gav udtryk for sin utilfredshed under afviklingen af selskabet, havde klager anført, at klagers mand ved betalingen netop gav udtryk herfor, og når sagen var indbragt for Ankenævnet, så skyldes det, at indklagede ikke besvarede klagers e-mail af 26. marts 2014 til indklagede.

Klager fremsatte krav om at få den fulde betaling på kr. 2.951,- retur.

I sit svar af 11. maj 2014 til Ankenævnet vedr. klagen havde anklagede anført, at indklagede hver søndag mellem kl. 12 og 15 tilbød gæsterne en "søndagsbuffet" til en pris på kr. 129,-.

Prisen var sat i dette lave prisleje med henblik på, at ramme en mulig anden og bredere målgruppe, end restaurantens normale målgruppe.

Indholdet af søndagsbuffeten bestemtes af kokken på selve dagen, da buffetens formål også var, at undgå et unødvendigt madspild.

Indklagede anbefalede aldrig selskaber at "koble" fødselsdage eller andre begivenheder til søndagsbuffeten, da det netop ikke med sikkerhed kunne oplyses, hvad indholdet på buffeten ville være, den pågældende søndag. Indklagede oplevede desværre mange (selskabs)gæster, som benyttede sig af søndagsbuffeten alligevel pga. den lave pris.

Hvis indklagede i forbindelse med en bestilling blev opmærksom på, at der ville være tale om afholdelse af et selskab, så anbefalede indklagede normalt gæsterne at benytte et af indklagedes andre tilbud. Alligevel ønskede mange gæster at benytte søndagsbuffeten til afvikling af et selskab med den faktor, at buffetens indhold ikke kendtes på forhånd.

Indklagede drøftede på baggrund af klagers utilfredshed forløbet med den servicerende tjener, som var på arbejde den pågældende dag. Denne oplyste overfor indklagede, at hun (tjeneren) løbende havde talt med selskabet, og spurgt om de manglede noget, og om det smagte godt. Selskabet havde i starten af forløbet spurgt, om der kom andet på buffeten. Tjeneren havde forhørt sig hos kokken, der havde oplyst, at der ikke kom andet (end fisk) på buffeten. Tjeneren mindedes ikke, at der havde stået mange fyldte tallerkner tilbage efter klagers selskab. Derudover lavede kokken også en specialtallerken til et barn, hvilket klagers selskab var glade for.

Indklagede fandt det, på denne baggrund, mærkværdigt, at klager ikke rettede henvendelse til personalet, da hun så, at der kun var fisk på buffeten. Indklagede ønskede kun de bedste oplevelser for sine gæster, og ville derfor have fundet et alternativ til klager, hvis indklagede var blevet gjort opmærksom på klagers utilfredshed.

Indklagede havde afslutningsvis anført, at indklagede undrede sig over, at klagers selskab satte sig til bords, spiste og drak, og at klager først bagefter indgav en klage. Indklagede fandt, at man "efter normale omstændigheder" ville have givet udtryk for sin utilfredshed, og gjort restauranten opmærksom på, at forventningerne ikke var blevet indfriet, og at man i værste fald ville have forladt restauranten, hvis ikke man var blevet imødekommet.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers fulde betaling fastholdes.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt, at beskrivelsen på indklagedes hjemmeside af indklagedes faste tilbud på en søndagsbuffet for 129 kr. ikke tilsikrede, hverken at buffeten indeholdt bestemte retter, eller at den indeholdt en sådan blanding af klassiske og traditionelle retter, som klager forventede at finde på buffeten.

Da klager ikke i forbindelse med sin bestilling fremkom med et ønske om, at hendes gæster skulle have bestemte retter eller på forhånd forhørte sig om, hvad der den pågældende søndag ville blive sat frem på buffeten, fandt ankenævnet ikke at kunne give klager medhold i, at hun ikke havde fået den buffet, hun bestilte.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet bemærkede, at det fremadrettet måtte anses for hensigtsmæssigt, at indklagede ved omtalen af buffeten på sin hjemmeside nævnte, at buffeten kunne veksle fra uge til uge og eventuelt tillige nærmere beskrev, hvad en buffet bestod af.

Afgørelse af 25. august 2014