

Ankenævnets j.nr.. 2012-0631 – Klage over afvikling af og pris for konfirmation.

Klager afholdt den 1. april 2012 konfirmation hos indklagede, som er et pensionat med selskabslokaler. I konfirmationen deltog 44 voksne samt 6 børn.

Der blev aftalt en forret i form af rejecocktail til kr. 50,- pr. kuvert, samt en tapasbuffet til en kuvertpris á kr. 195,- pr. voksen samt en pris på kr. 115,- for børn. Heri indgik ikke dessert. Derudover skulle der betales efter forbrug for drikkevarer efter de af klager i tilbuddet - samt i mail af 16. januar 2012 - oplyste priser.

Indklagede sendte således den 22. marts 2012 en "opsummering" af den aftalte menu og priserne for drikkevarer. En egentlig ordrebekræftelse blev ikke sendt.

Det blev derudover aftalt, at klager selv skulle forestå borddækning, samt at klager selv kom med serveringspersonalet.

Efter afholdelsen af konfirmationen fik klager en faktura på i alt kr. 27.695,-.

Det var klagers opfattelse, at denne regning - omregnet til kuvertpris - var meget høj i forhold til den kuvertpris, som f.eks. hoteller har.

Yderligere var der en række forhold omkring afviklingen af arrangementet, som klager var utilfreds med. Klager betalte dog regningen, men havde klaget til ankenævnet med påstand om, at få penge tilbage for salater, brød, oste og tilbehør samt penge tilbage for Bailey og velkomstdrink. Klager havde ikke nærmere konkretiseret størrelsen af den ønskede tilbagebetaling.

Konkret havde klager – i klagen til ankenævnet - anført følgende forhold, som klager var utilfreds med:

1. At indklagede samtidig havde 50 gæster overnattende natten til søndag, hvor konfirmationen skulle afholdes, og at de 50 personer skulle have morgenmad om søndagen. Dette afstedkom, efter klagers opfattelse, at indklagede havde påtaget sig for meget arbejde, når indklagede samtidig om søndagen skulle forberede og afvikle klagers konfirmationsfest.

2. Indklagede var bagud med serveringen af maden. Aftalen om, at al maden skulle på buffeten på én gang, blev ikke overholdt, da der i det lille lokale ikke var plads til at servere buffet for 50 personer. At indklagede var bagud med serveringen og at der opstod ventetid på maden afstedkom at folk drak mere. Klager havde anført, at det af hende hyrede serveringspersonale kunne se, "at der fra starten ikke var styr på tingene".

3. Alle fade blev taget ud for at sætte noget andet mad på bordene, dvs. for at få plads til resten af det som indgik i buffeten. Den mad der blev taget ud, blev taget ud, inden gæsterne var færdige med at spise, og denne mad blev frosset ned og ville kunne sælges/serveres for andre gæster og dermed give indtjening igen.

4. Flere salater og brød kom ikke ind.

5. Oste og brød kom ikke ind.

6. Indklagede havde taget enkeltvis betaling for velkomstdrink (44 stk. á kr. 45,-) samt for Baileys (35 stk. á kr. 30,-). Klager var af den opfattelse, at indklagede burde have faktureret for hele flasker, da der blev forbrugt hele flasker. Var dette sket, ville prisen for drikkevarerne have været lavere. Klager havde i en særskilt mail af 25. juni 2012 til ankenævnet redegjort for, hvad forbruget efter klagers opfattelse var.

Klagers krav var et ikke nærmere defineret afslag (tilbagebetaling) i prisen.

Indklagede havde oplyst, at klager bestilte arrangementet/lokalet hos indklagede allerede i 2009. I første omgang blev arrangementet bestilt til afholdelse i 2011, siden blev det ændret til 2012. I november 2011 kontaktede klager indklagede og fik i november fremvist lokalerne, på trods af, at indklagedes virksomhed på daværende tidspunkt var vinterlukket. Herefter havde parterne en mailkorrespondance op mod arrangementets afholdelse den 1. april 2012, hvor de nærmere detaljer, menu, borddækning mv. blev aftalt mellem parterne.

Indklagede havde oplyst, at klager bestilte en tapas-menu til kr. 195,-. Denne pris var ifølge indklagede en reduceret pris, da indklagedes kok i første omgang havde fastsat prisen for denne menu til kr. 299,-, pr. kuvert. Det blev herudover aftalt, at klager selv forestod borddækningen og selv kom med serveringspersonalet.

For så vidt angår de af klager anførte konkrete klagepunkter havde indklagede anført følgende:

Ad. 1 – Det var indklagedes opfattelse, at tilstedeværelsen af de 50 gæster natten mellem lørdag og søndag (hvor confirmationen skulle afvikles) ikke havde haft nogen indflydelse på afviklingen af confirmationen. Indklagede bekræftede, at klager blev ”meget vred”, da klager fik oplysningen om de overnattende gæster mellem lørdag og søndag. Dette undrede indklagede, da klage netop ikke havde lejet nogle af værelserne. Restauranten – som husede confirmationen – blev imidlertid ikke brugt til morgenmadsservering, og kokken, som skulle forberede maden til confirmationen deltog heller ikke i serveringen af morgenmaden for disse gæster. Morgenmaden blev serveret i andre lokaler. Klager fik - mod ekstra betaling - adgang til dække op i restauranten allerede om lørdagen.

Ad. 2 – Indklagede oplyste, at klager meget gerne ville have sine veninder med som serveringspersonale, og klager havde oplyst, at disse var dygtige og kunne klare opgaven. Indklagede var dog af den opfattelse, at klagers serveringspersonale ikke havde kunnet klare opgaven. Køkkenpersonalet måtte flere gange servere vin og vand mv. fra køkkenet. Serveringspersonalet var ofte svære at finde og der var ingen kommunikation mellem dem og køkkenet. For så vidt angik klagers utilfredshed med, at ikke al maden kom ind på buffeten på én gang havde indklagede anført, at klager ikke havde oplyst klart om, at man ønskede det på denne måde. Kokken havde opdelt tapasretterne i de lette og de lidt tungere retter. De lidt lettere retter, som f.eks. blæksprutteringe og serranoskinke kom ind først og de lidt tungere retter i anden omgang.

Da kokken var ved at anrette de lidt tungere retter, kom serveringen ud og ønskede, at der blev serveret flere blæksprutteringe og mere serranoskinke. Køkkenpersonalet oplyste, at næste omgang (nye retter) var på vej ind, og at der således ville komme meget mere mad ind. På trods heraf insisterede serveringspersonalet på, at der skulle yderligere blæksprutteringe og mere serranoskinke ind. Dette måtte indklagedes gæster naturligvis vente på, da dette ikke var planlagt på forhånd.

Indklagede havde anført, at kokken på intet tidspunkt var bagud. Kokken var således på arbejde og i gang med at forberede maden fra kl. 07.00 om morgenen. Alt var således klart. Indklagede havde som præference oplyst, at kokken til dagligt arbejdede som kok på Havreholm Slot.

Ad. 3 – Indklagede havde ikke særskilt kommenteret dette, men det fremgik af indklagedes bemærkninger, at hun betragtede det, som en anklage om ”tyveri”, som hun ikke havde kunnet vedkende sig.

Ad. 4 og 5 – Indklagede havde oplyst, at salaten var blevet serveret sammen med maltboller og grovbrød i anden ombæring, og der var tale om en stor farvestrålende salat. Ostetallerkenen nåede ikke ind på bordet, idet serveringen på daværende tidspunkt havde tømt buffeten, da gæsterne på det tidspunkt skulle have haft kaffe og dessert. Indklagede fandt således ikke, at osten skulle have været placeret sammen med kagerne.

Ad. 6 – Indklagede havde anført, at klager, efter indklagedes opfattelse, var informeret om priserne på forhånd.

For så vidt angik klagers bemærkninger om, at kuvertprisen (all inklusive) på Bornholm normalt er kr. 500,- for voksne og kr. 250,- for børn, havde dette efter indklagedes opfattelse ikke relevans i denne sammenhæng, når alt var aftalt på forhånd, og indklagedes forretning ikke var et ”all inklusive”-sted. Indklagede anførte videre, at hun før afviklingen havde oplyst, at beløbet var afhængigt af forbruget. Hvis klager ønskede en ”all inklusive”-fest skulle hun have valgt et andet sted.

Afslutningsvis havde indklagede anført, at det var indklagedes opfattelse, at indklagede havde leveret det lovede og lidt mere end det, på nær et lille udvalg af oste. Indklagede havde anført, at man for indklagedes skyld godt kunne gå ind i en modregning, men i så fald ville indklagede også opkræve for det ekstra, som indklagede havde leveret, hvilket indklagede ikke kunne forestille sig, at klager var interesseret i.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke blev givet afslag i prisen.

Nævnet bemærkede, at flertallet af de af klager anførte klagepunkter omhandlede forhold vedrørende serveringen og anretningen af buffeten. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at der mellem parterne var blevet indgået aftale om, at klager selv havde skullet stille serveringspersonale til rådighed i forbindelse med anretning og servering.

Nævnet fandt på denne baggrund også, at risikoen for, at afviklingen af anretningen og serveringen på buffeten under arrangementet ikke forløb til klagers tilfredsstillelse, påhvilede klager selv.

For så vidt angik det af indklagede anførte om, at indklagede havde faktureret velkomstdrink og Baileys pr. genstand og ikke som anført af klager flaskevis, bemærkede Nævnet, at indklagedes fremgangsmåde var normal kutyme i branchen, og, at prisen for spiritus mv. i indklagedes prisliste også var oplyst pr. genstand.

Nævnet gav ikke klager medhold i det af klager fremsatte krav om afslag i prisen.

Afgørelse af 20. august 2012