

Ankenævnets j.nr.: 2017-0497 - Klage over afvikling af konfirmation

Sagsfremstilling:

Klager afholdt den 25.-26. maj 2017 et konfirmationsarrangement hos indklagede. Klager havde forud herfor modtaget en ordrebekræftelse.

I forbindelse med afviklingen var der imidlertid en række forhold, som klager ikke var tilfreds med, det drejede sig om følgende forhold:

a) Bordplan

Bordplanen var ikke i henhold til fremsendt plan. Den afspejlede ikke de streger, som var tegnet for personer, som skulle sidde overfor hinanden. Klagers datter (konfirmanden) blev meget ked af, at hendes far (klager) var kommet langt væk fra hende, frem for overfor, som planen skitserede. Klager (ikke personalet) reddede dette ved at få ALLE gæster til at rykke 3 pladser til højre efter forretten. Det burde bestemt have givet anledning til forundring hos indklagede, at konfirmanden ikke var placeret i midten af bordet.

Til dette klagepunkt svarede indklagede: "At personalet har gjort det efter bedste hensigt og at vi havde placeret gæster for enden af bordene, som ikke kunne lade sig gøre ved den aktuelle borddækning".

Klager er af den opfattelse, at dette bare ikke er godt nok, hvis man slår sig op som en professionel festarrangør. Det mindste man kan gøre, hvis man er i tvivl, eller hvis planen ikke kan efterleves, er at spørge og informere. Det gjorde indklagede ikke.

b) Fejl i opdækning

Klager havde informeret om et afbud, men der var på trods herfor dækket op til den pågældende (hans bordkort var på bordet). Til gengæld måtte konfirmanden hente en anden gæsts bordkort ude i køkkenet. Det er efter klagers opfattelse ikke i orden, at noget så simpelt som et afbud ikke bliver effektueret korrekt. Indklagede svarede "at [gæsten med afbuddets] kort blev opdaget før gæsterne kom, var det samme som at godkende opstillingen".

Klager [konfirmandens far] havde ikke været med til at lave bordplanen, men vidste at den pågældende gæst havde meldt afbud. Det blev opdaget tilfældigt, da klager tog billeder af bordet før gæsterne kom. Hvis indklagede ønskede en godkendelse, så burde de have sagt det direkte, frem for at antage.

c) Forret

Aspargesene var træede og ikke til at tygge, hvilket stort set samtlige gæster nævnte. Når stort set samtlige gæster ved et selskab IKKE spiser aspargesene, burde det give anledning til undren. Det kunne være så simpelt, at tilberedningstiden havde været for kort.

d) Ændring i menuen

Der var ændring i menuen, som klager ikke var blevet informeret om - det var tilhørende til en ret, rabarberkompot, som udgik. I stedet fik klager tomat. Denne ændring medførte, at de håndlavede menukort, som konfirmanden selv havde lavet, ikke var korrekte. Klager er opmærksom på, at der kan ske uforudsete hændelser, men klager forventer, at en professionel arrangør informerer om dette, når de kender til ændringen. Det er ikke godt nok, at klager selv skulle opdage ændringerne.

Ved et personligt møde med Restaurantchefen den 26-06-2017, fremgik det pludseligt, at der var tale om en mangel (forglemmelse) og ikke en ændring, som var den oprindelige forklaring.

e) Servering under tale

Der blev serveret dessert, mens der blev holdt en planlagt tale. Den pågældende tale var ikke længere end de 5 minutter, som toastmasteren havde informeret køkkenet om. Med den store erfaring, som indklagede har, og da der, ved indgåelsen af aftalen, blev lagt afgørende vægt på spørgsmålet omkring tid til afvikling af taler mv., virker det ikke professionelt, at der ikke er lagt luft ind, hvis en tale mod forventning skulle trække ud (hvilket det ikke gjorde i dette tilfælde).

f) Intet musikanlæg

Ved bookning af arrangement, blev klager stillet et musikanlæg i udsigt, som var egnet til at danse til efter maden. Det blev garanteret, at anlægget kunne opfylde dette behov. I stedet for et musikanlæg, blev klager præsenteret for en mini bordafspiller (type transistor radio), som på ingen måde kunne høres i et lokale med 20 personer. Det betød, at de sidste 4 timer ikke kunne gennemføres og konfirmanden ikke kunne komme ud og danse til den play-liste, som hun havde brugt en måned på at lave til dette specielle arrangement. Den tildelte tjener forsøgte en række tiltag, men kunne ikke få tilstrækkeligt volumen ud, hvilket han var frustreret over. Efterfølgende anførte indklagede, at afspilleren virkede, som den skulle.

Dette er ifølge klager ikke korrekt, for da klager bestilte musikanlæg, ønskede klager samme type anlæg, som indklagede havde haft stillet til rådighed ved en konfirmation året før, hvilket klager var blevet lovet. Året før havde der ikke været problemer med at få lydanlægget til at fylde et lokale med 20 personer.

g) Forsinket natmad

Natmad blev ikke serveret kl.23, som det var angivet i planen. Klager måtte bede tjenerne (der var ingen løbende dialog forud, som skulle være kutyme) om at få den serveret. Jf. tjenernes information var natmaden sat til kl 01:00, hvor festen var sat til at slutte.

h) Anstrengende værtsrolle

Som værter kunne klager ikke slappe af og nyde festen. Der var simpelthen for mange elementer, som konstant krævede klagers fokus, frem for klagers gæster. Det blev gentagne gange, i forbindelse med bookningen, fremhævet, at klager, som værter, kunne have fuld fokus på deres gæster og at indklagede ville klare ALT det praktiske. Denne garanti blev efter klagers opfattelse bestemt ikke efterlevet

Klager har anført, at bemærkningen ”det har været en super dejlig fest, men vi kom til at drikke mere end vi havde aftalt”, som indklagede har nævnt, er taget ud af en sammenhæng, da der i samme sammenhæng også blev nævnt de anførte klagepunkter.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at indklagede kom til klager for at holde møde, så bemærker klager, at et møde hos indklagede ville have krævet, at klager og klagers kone begge havde taget en fridag. Klager tilbød i stedet at mødet kunne holdes på Skype, men indklagede valgte at komme til klager. Klagers opfattelse af mødet var, at indklagedes repræsentant ikke havde mandat til at forhandle noget som helst. Alt blev afvist.

Klagers bemærkninger:

Klager var af den opfattelse, at de nævnte mangler burde berettige klager til afslag på 20 pct. i "basisarrangementet", som var et arrangementet ekskl. overnatning og bueskydning som klager var tilfreds med. Klager havde opgjort prisen for "basisarrangementet" til kr. 51.446,-.

Klager ønskede et afslag på 20 pct. af kr. 51.446,-, svarende til kr. 10.289,-.

Indklagedes bemærkninger:

a) Bordplan

Det var aftalt med klager, jvf. mailkorrespondance, at indklagede måtte rette bordplanen til/ placere gæsterne, som indklagede ønskede det ved evt. afbud.

Klager og konfirmanden gik rundt før gæsterne kom og fjernede bordkortet for den på dagen annullerede gæst. Således var det indklagedes opfattelse, at værtsparret placerede gæsterne, hvor de ønskede det. Da klager kom ind og så bordet, var det første gang, at klager så bordplanen, da klager er fraskilt. Da bordet, som det var ønsket af klager, var et langt ovalt bord, så "skred" parallelterne, når gæsteantallet nedjusteres. Indklagede burde måske have været endnu tydeligere i indklagedes kommunikation mht., hvordan et sådant ovalt langbord dækkes. Konfirmanden havde lavet en bordplan med tre for enderne, men indklagede dækker aldrig med mere end to personer, da tjenerne ellers ikke vil kunne komme rundt og servicere.

b) Fejl i opdækning

Indklagede havde tidligere, ved et møde med klager, beklaget, at indklagede havde misforstået, hvem der ikke kom. Indklagede havde ganske mange fester i huset den pågældende dag, og fejl sker fra tid til anden. Indklagede formodede, at når klager gav indklagede carte blanche til at ændre bordplanen ved afbuddene, og da klager gik rundt og tjekkede bordplanen, inden de gik til bords, havde indklagede en naturlig forventning om, at klager ville have gjort indklagede opmærksom, at den valgte placering af deres gæster (minus afbud) ikke var som ønsket.

c) Forret

De hvide asparges, som blev serveret, var "skrællede" og kogt al dente, som indklagede altid gjorde det. Indklagedes køkkenchef smagte altid på råvarerne, inden de serveredes, og samtlige fester i huset den dag, fik den samme forret med de hvide asparges, og ingen andre klagede - snarere tværtimod. Indklagede understregede, at der var tale om en sending asparges fra Svinningegården, som var en leverandør, som indklagede gennem flere år havde benyttet, og indklagede havde aldrig fundet, at deres varer ikke levede op til indklagedes eller indklagedes gæsters krav.

d) Ændring i menuen

Til hovedretten hørte der både tomat og rabarberkompot til. Indklagede beklagede meget, at kompotten blev glemt. Denne beklagelse blev givet både skriftligt og mundtligt samt kompenseret med kr. 1.000,-. Rabarberkompotten var faktisk lavet, og var indklagede blevet gjort opmærksom på forglemmelsen, kunne indklagede have rettet dette med det samme.

e) Servering under tale

Indklagedes tjener havde spurgt og aftalt med toastmasteren, at det var i orden at komme med desserten, selvom talen ikke var færdig, idet der var is på desserttallerkenen.

f) Intet musikanlæg

Det musikanlæg, som indklagede stillede til rådighed, passede til det lokale, som det stod i. Dog gjorde indklagede opmærksom på, at såfremt man ønskede høj musik, så anbefalede indklagede en DJ eller en jukebox, og på alle bekræftelser står der, at klager var velkommen til at låne indklagedes lille anlæg. Anlægget blev testet efter festen af tekniker, og levede fuldstændig op til det indklagede havde lovet. Man kunne jo altid diskutere, hvornår musik var højt nok til at danse til, og indklagede havde benyttet det lille anlæg til mange fester.

g) Forsinket natmad

Indklagede skulle naturligvis have spurgt klager, om klager stadigvæk ønskede natmaden kl. 23, eftersom selskabet havde rejst fra bordet sent og netop havde drukket kaffe. Natmaden kom op i løbet af en halv time fra klager efterspurgte den.

Som udgangspunkt var indklagede altid i tæt dialog med gæsterne, idet indklagede først på dagen for et arrangement kunne være 100% sikre på starttidspunktet og indrettede resten af festen efter de forskellige indslag.

h) Anstrengende værtsrolle

Indklagede havde som vært en forventning om, at have en åben og tæt dialog med gæsterne, særligt på selve dagen. Indklagede forventede derfor også, at når der var rettelser og nye ønsker til arrangementet, at gæsterne informerede indklagede herom.

Det var indklagedes opfattelse, at mange af de ting, som var nævnt i klagen nemt og enkelt kunne være løst på dagen, og indklagede var naturligvis meget ked af, at indklagede ikke fik muligheden for at rette op på fejlene. Indklagede havde anført, at indklagedes festkoordinator mødte klager på gårdspladsen den efterfølgende morgen, hvor festkoordinatoren af klager fik et kæmpe kram, og der blev sagt; "det har været en super dejlig fest, men vi kom til at drikke mere end vi havde aftalt".

Da indklagede efterfølgende modtog klagen, svarede indklagede først meget udførligt på denne klage på skrift. Da klager ikke var tilfreds med de svar, som indklagede havde givet, inviterede indklagede klager til at komme og få en snak med indklagedes festkoordinator, samt [navn på ejeren af indklagede virksomhed).

Dette blev afslået, og i stedet kørte indklagedes restaurantchef hjem til klager, og talte med klager.

Efter dette møde var det indklagedes klare opfattelse, at klager ikke ønskede dialog. Indklagede bemærker, at indklagedes festkoordinator havde fuldt mandat til at forhandle afslag vedr. eventuelle mangler, men indklagedes festkoordinator fandt ikke, at der var grundlag herfor.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske afslag til klager.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet fandt efter en samlet vurdering af oplysningerne i sagen, at de af indklagede erkendte mangler var af så bagatelagtig karakter, at det ikke kunne berettige klager til yderligere afslag udover det afslag, som indklagede allerede havde givet klager.

Afgørelse af 24. oktober 2017