

Forbrugerpodcast – Fester

Velkommen til en episode af "Råd til Forbrug", som er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens podcast til dig som forbruger. Her kan du få uvildige råd om dine rettigheder som forbruger, så du kan handle trygt og bruge dine penge efter hensigten.

Hvis jeg siger "Flæskesteg mit alles", hvad siger du så?

- Så siger jeg, at det jo desværre kan betyde mange forskellige ting, og det er rigtig ærgerligt for den familie, som havde bestilt netop den menu til deres fest, at de ikke fik det, de troede de havde bestilt.

Vi skal tale om fester i den her podcast, for der er bare ikke noget så skønt som en fantastisk fest med dejlig mad, sjove taler, gode grin - og skøn musik og dans til den lyse morgen.

Og det er ved at være årstiden for de traditionelle skønne fester som for eksempel konfirmationer og bryllupper – og der er sikkert også mange, som vælger at fejre andre mærkedage med en sommerfest.

Men det kan desværre give nogen ærgerlige tømmermænd – og ikke bare de velkendte fysiske – hvis man ikke har aftalerne helt på plads, når man inviterer gæsterne. Jeg har besøg af kontorchef i Forbrugerpolitisk Center Susanne Aamann, så vi kan få overblik over, hvad vi skal huske for at få den bedste fest! Velkommen Susanne.

- Tak.

Vi kan alle lære lidt af sagen med flæskestegen, der blev til en klagesag hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme. For en familie havde inviteret til konfirmation og havde bestilt denne menu – altså "flæskesteg mit alles". De regnede med, at de fik kamsteg, men der blev i stedet for serveret ribbensteg, og de klagede derfor til nævnet. Hvad kan vi så lære af det Susanne?

- Jamen jeg kan næsten ikke understrege nok, hvor vigtigt det er at få nogle helt klare aftaler på skrift, fordi det gør, at klagesager måske helt kan undgås.

Hvad sagde nævnet til sagen?

- Jamen nævnet behandlede sagen, men var ikke enige om, om der burde være blevet sagt til familien, hvad der ville blive serveret – altså kamsteg eller ribbensteg. Et flertal i nævnet mente dog, at forbrugeren burde have fået at vide, at der var tale om ribbensteg her, og derfor så skulle gæsterne ha et afslag i prisen.

Så familien fik altså delvist ret i sin klage?

- Ja, det gjorde de, men det er jo lidt ærgerligt, at når man har glædet sig til at holde fest, at så bliver skuffet bagefter og skal bruge energi på at klage. Og måske nyder man heller ikke festen helt så meget, hvis noget af den ikke lever op til forventningerne...

Desværre var det ikke det eneste, der gik galt med maden til den her konfirmation. For familien havde også specifikt bestilt brunede kartofler, men dem var der ingen af. Så familien klagede også over denne mangel til ankenævnet, men her fik de ikke medhold – hvorfor fik de ikke det?

- Jamen det er jo sådan, at man skal klage straks, så der kan rettes op på en eventuel fejl. Og i det her tilfælde skulle de have klaget til restauranten straks, så den havde haft en chance for at udbedre den her fejl.

Og når du siger udbedre fejlen, vil det så sige, at de måske kunne have nået at servere de brunede kartofler?

- Jamen det ved jeg ikke, om de kunne nå, men de skulle i hvert fald have haft muligheden for at forsøge. Øh, når man ikke får sagt, at man er utilfreds med en bestemt ting, så får den, man klager over, jo heller ikke en chance for at rette op på fejlen, og det *skal* de ha.

Hvad kan vi, der ser denne afgørelse om en flæskesteg mit alles, så lære af den?

- Jamen igen så kan jeg ikke understrege nok hvor vigtigt det er at få en skriftlig og præcis aftale, og hvis noget ikke er, som det skal være, så sørg for at klage straks.

Hvor detaljeret skal man så aftale tingene?

- Jamen jo mere detaljeret man aftaler tingene, jo mindre risiko er der for at der opstår misforståelser. Så jeg ville fx spørge ind til hvad er det for en type kød, eller hvad er det for en type tilbehør, jeg får. Hvor meget vin er der pr. gæst. Hvis der er avec til kaffen, hvor mange typer er der så. Så fx sådan nogle ting kan man spørge ind til og sørge for at få på skrift.

Så så mange detaljer som muligt?

- Ja.

Der er jo også andre ting, som hører med, når man skal holde fest. For eksempel musik og drikkevarer og måske også leje af lokaler. Hvad skal man så tænke på fx når man lejer lokaler?

- Jamen fx så skal man huske at aftale varighed og om man må komme og dække op dagen før, eller sørger stedet for at gøre det efter jeres anvisninger. Så hvor lang tid har I lokalerne, og hvordan skal de afleveres, og hvad må I – må man fx danse eller spille høj musik?

Ja, for der var faktisk en anden sag hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme, hvor et selskab klagede over, at de skulle forlade lokalerne tidligere, end de egentlig havde regnet med, da de holdte fest. Men der kom ikke noget ud af deres klage, hvorfor ikke det?

- Nej desværre så kunne ankenævnet ikke behandle den her sag, fordi der ikke var nogen skriftlige aftaler. Og det kan måske godt lyde meget formelt, men det er virkelig vigtigt at få skrevet ned, hvad man aftaler...

Men er en mundtlig aftale ikke lige så god som en skriftlig?

- Jo i princippet så er en mundtlig aftale lige så god eller lige så bindende, som en skriftlig aftale, men det er sådan at de her ankenævn kun behandler sager på skriftligt grundlag, så hvis man ikke har noget skriftlig dokumentation for hvad der er blevet aftalt, så kan ankenævnet ikke behandle sagen.

Men hvis nu uheldet er ude, og noget så bliver ødelagt under den her fest, så kan det jo godt være, at det alligevel ikke går så galt, som man umiddelbart frygter, når det sker. For man kan jo godt sikre sig selv mod en stor og kedelig ekstra-regning efter festen, hvis man har styr på sine forsikringer, er det ikke rigtig?

- Jo ens indboforsikring vil dække nogle ting, fx vil den typisk dække hvis du har lejet borde og stole eller service, men det kan være en god ide også lige at kigge på den aftale man laver med stedet om der står noget om forsikringer.

Hvad med ridser for eksempel i gulvet eller en smadret vase eller lignende?

- Jamen det kommer helt an på den konkrete situation, men hvis vi for eksempel forestiller os at øh en gæst kommer til at smadre en vase på stedet, så vil det typisk være gæstens egen forsikring, der skal dække det.

Hvis man så lejer sådan noget udstyr som fadølsanlæg og musikanlæg og lys og diskolamper, og det så går i stykker, hvad så?

- Ja så vil det som udgangspunkt være den erhvervsdrivendes egen forsikring der dækker, men der er altid undtagelser til de her situationer, men udgangspunktet vil være her, at det er den erhvervsdrivendes forsikring.

Hvis det nu alligevel ender med, at man er utilfreds med noget ved den der store fest – om det så er maden, eller lokalerne eller noget helt tredje, hvad er så tommelfingerreglen?

- Tommelfingerreglen er at man skal klage, og man skal gøre det straks, for at den erhvervsdrivende skal have mulighed for at rette op på det, som man klager over. Og efterfølgende så kan det jo så godt være, at man bliver nødt til at klage til et ankenævn...

(Jingle starter)

Okay – altså man skal sørge for at få skriftlige og detaljerede aftaler. Og hvis der så alligevel er noget der går galt på dagen, så skal man klage med det samme – og i værste fald senere til et klagenævn.

... Lad os håbe, at de kommende fester bliver skønne og mindeværdige for en masse sjove, fine og positive ting - og ikke giver anledning til klager efterfølgende. Tak for din vejledning, Susanne...

- Selv tak

Og hvis du gerne vil læse mere om dine rettigheder og finde gode råd, når du skal invitere til fest, så kan du klikke ind på vores hjemmeside - forbrug.dk.