

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0832 - Betaling for restaurantbesøg - studierabat

Sagsfremstilling:

Klager, der var studerende, besøgte sammen med 4 medstuderende indklagedes restaurant den 29. nov. 2018. Indklagede driver en kæde af restauranter. Klager og dennes selskab ankom ca. ved 17-tiden. Klager spiste for i alt kr. 1.324,30,-, hvori var modregnet en såkaldt "Early Birdie"-rabatt på kr. 233,70. Early Birdie-rabatten gives til gæster, som spiser hos indklagede mellem kl. 16.20 og kl. 19.00.

Klagers selskab betalte regningen ved ca. 18.45-tiden.

Klager beklagede sig ved betalingen over, at klager ikke i stedet for Early Birdie-rabatten fik indklagedes studierabat, som betød, at man kunne købe en hovedret og få en gratis. Havde klager i stedet fået denne rabat, havde klager opnået en samlet rabat på købet på kr. 438,- i stedet for kr. 233,70.

Klager fik imidlertid, af indklagedes personale, oplyst, at studierabatten kun blev givet til gæster (studerende), som ankom til restauranten og bestilte *efter* kl. 18.30. Da klagers selskab var ankommet inden dette tidspunkt, kunne de ikke opnå studierabatten.

Klager var ikke tilfreds hermed, idet klager anførte, at det af indklagedes hjemmeside fremgik, at tilbuddet (studierabatten) gjaldt hver mandag og torsdag *fra* kl. 18.30.

Da klagers selskab betalte efter kl. 18.30 var det således klagers opfattelse, at klager og dennes selskab havde krav på studierabatten.

Det blev imidlertid afvist af personalet, som oplyste, at studierabatten alene gjaldt, hvis man *ankom* fra klokken 18.30, hvorefter klager betalte den fulde regning.

Klager klagede herefter samme dag skriftligt til indklagede over, at klagers selskab ikke havde opnået studierabatten. I samme klage klagede klager også madens kvalitet.

Indklagede svarede, at indklagede beklagede, at man ikke havde kunnet give klager en god oplevelse, men at man ikke tidligere havde oplevet problemer med at forstå formuleringen af klagers studietilbud.

Klagers bemærkninger:

Indklagede henviste til, at det på indklagedes hjemmeside fremgik om studierabat-tilbuddet, at det gjaldt *fra* kl. 18.30, det var således ikke specificeret, som anført af indklagede, at det kun gjaldt, hvis gæsterne *ankom* efter kl. 18.30. Indklagede betalte regningen kl. ca. 18.45 og mente således, at også indklagede havde krav på studierabatten.

Klager afviste beskyldningerne fra indklagede om truende adfærd, både i restauranten, samt på skrift.

Der var ifølge klager på intet tidspunkt i restauranten tale om anstødelig sprogbrug, forhøjet stemmeføring eller andet, der kunne tolkes som aggressivt. Klager gjorde ifølge klager blot opmærksom på, at klager ikke var helt tilfreds med indklagedes afgørelse og argumenterede med, at det ikke fremgik af indklagedes hjemmeside, at tilbuddet kun gjaldt ved *ankomst* efter 18.30.

Hvis indklagede følte, at klager truede indklagedes personale, undrede det klager, at klager ikke havde modtaget en politianmeldelse, eller et forbud mod at besøge indklagedes restaurant igen. Klager anførte, at da klager ankom, bad klagers selskab om "et bord til 5 studerende" og her blev klager ikke mødt med et "er i klar over det først er efter 18.30?".

Klager og dennes selskab gik ikke 5 studerende ind på indklagedes restaurant i ond tro om, at de kunne opnå en rabat, som klager og dennes selskab ikke var berettiget til.

Havde klager vidst, at tilbuddet først gjaldt ved ankomst efter 18.30, havde klager og dennes selskab bare ventet de ca. 45 minutter.

Klager bemærkede, at indklagede havde fremlagt nogle opslag fra sociale medier, hvoraf det fremgik, at tilbuddet med studierabat først gjaldt ved ankomst efter kl. 18.30, men disse opslag havde klager ikke set. Klager orienterede sig på indklagedes hjemmeside, og der fremgik det, efter klagers opfattelse, desværre ikke tydeligt, at man skulle *ankomme* efter 18.30 for at opnå studierabatten.

Af indklagedes hjemmeside fremgik det, at man kunne spise 2 hovedretter for 1 rets pris fra kl. 18.30, og klager mente, at klager og dennes selskab spiste deres hovedretter efter 18.30.

Klager havde vedhæftet et billede af det tilbud, som klager havde set på indklagedes hjemmeside.

Klager ønskede rabat på kr. 438,- i stedet for den opnåede rabat på kr. 233,70,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at det var første gang indklagede var blevet præsenteret for denne udfordring i forståelsen af indklagedes tilbudskommunikation på studierabat.

Indklagede oplyste, at indklagede havde haft mere end 160.000 gæster siden studierabat-kampagnen startede, men at det var første gang indklagede stødte på udfordringer med forståelsen af indklagedes kommunikation, der ud over, af indklagede selv, formidles af indklagedes kommunikationsekspertes hos reklamebureau.

Det var altid indklagedes ambition at kommunikere både ordentligt og tydeligt i indklagedes kampagner og tilbud – da alt andet kunne føre til tåbelige konflikter og potentielt tabte gæster. Umiddelbart mente indklagede også, at denne kampagne (studierabat) til enhver tid var kommunikeret med højt niveau af intersubjektiv overførbarhed og med meget begrænsede muligheder for misforståelser – hvilket mere end 160.000 gæsters anvendelse af tilbuddet efter indklagedes opfattelse understøttede.

I de små 30 år indklagedes restauranter har eksisteret i Danmark har indklagede anvendt sit Early Bird koncept (Early Birdy), hvor gæster havde mulighed for mandage til torsdage at få rabat på hele regningen, hvis de kom tidligt og betalte regning/forlader restauranten inden kl. 19.00, hvorved restauranten fik mulighed for at få en ekstra seating på samme bord senere på aftenen.

Det har på mange af indklagedes restauranter givet 100% fulde restauranter fra tidligt på aftenen til kl. 19.00, men på mindre dage restauranter med betydelig ledig kapacitet efter kl. 19.00.

For at udnytte denne kapacitet og for at fastholde en studiesøgende kundekreds i et marked med voldsomt skæve konkurrencevilkår på specielt lønninger – introducerede indklagede en studierabat for år tilbage.

Her tilbød indklagede, at studerende kunne ”købe en hovedret og få én gratis” på mandage og torsdagen.

Vilkåret for opnåelse af studierabatten var, at borde i kampagnens oprindelse kunne bookes **fra kl. 19.00** – hvilket senere blev ændret til **”fra kl. 18.30”**, hvilket jo også blev gengivet 100 pct. korrekt af klager i sin henvendelse.

Dette tillod indklagede, at kunne servicere gæster i Early Birdy ”perioden”, for så efterfølgende at kunne fokusere på en stor gruppe studerendes besøg.

Rabatten var umiddelbart ganske stor, men ved at undgå alt for mange reservationer i tidsrum, hvor et bord alene kunne bruges én gang på en hverdagsaften, så hang det økonomisk sammen for indklagede.

Indklagede vedhæftede en række beskrivelser af konceptet ”Studierabat” hvoraf mange også var at genfinde på indklagedes sider på Facebook samt på kædens hjemmeside. Desuden havde indklagede vedhæftet kampagner på sociale medier med ”studierabat” som tema over den seneste periode, som, efter indklagedes opfattelse, givetvis var klagers reference for forventning til rabat på pågældende dag.

Ligeledes var vedhæftet beskrivelser af indklagedes Early Birdy rabat, som klager fik ved besøget.

Klager ankom til indklagedes restaurant kl. ca. 17.30 – idet stedets tjener registrerede første kontakt med gæsterne ved bestilling af drikkevarer kl. 17.34.

Det var indklagedes klare oplevelse, at klager blev håndteret rabatmæssigt korrekt, og at klager havde modtaget den rabat, som klager kunne/burde forvente på pågældende besøg, idet restauranten blev forladt ved betaling kl. 18.49, som fremgik af fremlagt kopi af regningen fra besøget.

Det ærgrede dog indklagede - som virksomhed, der lever af glade gæster, og som i over 30 år har opbygget en voksende loyal gæsteskare – inderligt, at den pågældende situation ikke blev løst i restauranten, eller ved at fremsende klagen til virksomheden – for normalt fandt indklagede en løsning, der gjorde gæsten glad i situationen eller indklagede sendte et gavekort med tak for gæstens opmærksomhed på eventuel udfordring i indklagedes kommunikation af kampagner.

I sådanne situationer ville indklagede således normalt tilbyde mere end de kr. 200,-, der i denne sag angiveligt var temaet (også selv om indklagede ikke oplevede udfordring i kommunikation).

Ifølge indklagede var årsagen til afvisning i denne sag gæstens meget aggressive retorik først i restauranten, senere på gengivelse på nettet på TRUSTPILOT og på mail til indklagede – som i alle led var oplevet voldsom og lettere truende.

Indklagede fandt angreb på tjenere og venlige medarbejdere uheldige, og indklagede fandt videre, at de, efter indklagedes opfattelse, ubegrundede tilsvininger på nettet af indklagedes virksomhed, der potentielt ALDRIG FJERNES, var bekymrende i en sådan grad, at indklagede end ikke ønskede, det kunne forekomme fra indklagedes konkurrenters gæster.

Indklagede fremlagde en række udskrifter vedr. indklagedes forskellige tilbud fra forskellige sociale medier (Facebook), fra indklagedes hjemmeside og fra indklagedes nyhedsbrev.

Af de fleste af opslagene på Facebook vedr. studierabat fremgik det, man "*skal komme*" til restauranten efter kl. 18.30. Af opslaget på hjemmesiden fremgik det, at:

*"Studierabat – hver mandag og torsdag efter kl. 18.30" samt længere nede med mindre skrift:
"Tilbuddet gælder hver mandag og torsdag fra kl. 18.30".*

Af indklagedes nyhedsbrev fremgik det, at:

"Hver mandag og torsdag fra kl. 18.30 kan du som studerende spise 2 hovedretter for en hovedrets pris".

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på yderligere rabat.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt, at indklagedes formulering omkring betingelserne for at opnå studierabat var klare.

Af Indklagedes Facebook-side fremgik det specifikt, at studierabatten gjaldt ved *ankomst* efter kl. 18.30.

Af indklagedes hjemmeside fremgik det, at studierabatten fandt anvendelse hver mandag og torsdag "*efter* kl. 18.30" og af indklagedes nyhedsbrev fremgik det, at studierabatten fandt anvendelse "*hver mandag og torsdag fra* kl. 18.30".

Ankenævnet fandt, at en naturlig sproglig forståelse af udtrykkene "*fra*" og "*efter*" var, at der herved måtte forstås *ankomst* fra eller efter kl. 18.30.

Ankenævnet bemærkede i tilknytning hertil, at indklagedes formuleringer omkring studierabattens anvendelse ikke tidligere havde givet anledning til misforståelser.

Afgørelse af 26. februar 2019