

## **Ankenævnets Journal nr.: 2018-0848 - Mangler ved levering af mad**

### **Sagsfremstilling:**

Klager bestilte mad til levering (catering) fra indklagede til indklagedes sølvbryllup. Der skulle leveres mad af 2 omgange hhv. den 27. nov. 2018 og den 1. dec. 2018. For maden til levering den 27. nov. 2018 skulle klager betale kr. 3.909,- og for maden til levering d. 1. dec. kr. 4.525,-.

Klager bestilte indklagedes dyreste buffet, såkaldt "Nordisk Buffet" samt herudover forskelligt tilbehør og ekstra udover buffeten.

Klager var, på en række punkter, imidlertid ikke tilfreds med det leverede og rettede derfor, umiddelbart efter leveringen af maden, henvendelse til indklagede.

Det fremgik af klagers reklamation samt klageformularen til Ankenævnet, at klager var utilfreds med følgende:

### **Generelt**

Klager fandt, at når der i en buffetmenu taltes om "kartofler", måtte det være rimeligt at formode, at der var tale om "skrællede kartofler". Alligevel var samtlige retter med kartofler med skræl, hvilket kun ganske få af klagers gæster, der hovedsageligt var fra den ældre generation, ikke brød sig om.

Anretningen, i stort set samtlige retter, var ikke eksisterende. Der var ikke salatblade eller andet der pyntede, hverken på fade eller vedlagt til køkkenpersonalet. Det gav buffetbordet et underligt fladt og tomt udseende.

### **Vedr. bestilling**

Klager havde bestilt maden på indklagedes hjemmeside. Klager ringede senere til indklagedes kundeservice for at ændre kuvertantallet, men da klager efterfølgende tjekkede den nye fremsendte faktura, opdagede klager, at antallet af kuverter ikke var blevet rettet. Da klager kontaktede indklagede herom, for at gøre opmærksom på fejlen, blev klager mødt med en tydelig irritation.

Da klager igen skulle ændre antallet af kuverter til festens anden dag, prøvede klager forgæves at komme igennem telefonen til kundeservice en hel fredag, men fik hele tiden at vide at "du har ringet til os udenfor vores åbningstid".

### **Vedr. levering tirsdag den 27.11**

Maden var aftalt til levering ml. kl. 17-18. Klager blev ringet op kl. 11 og fik besked om, at maden ville blive leveret "i hvert fald inden kl. 16 pga. trafikken". Klager fik derfor sit serveringspersonale til at møde ind tidligere, men maden kom først kl. 17.45.

Den kolddampede laks var, ifølge klager, overhovedet ikke anrettet. Den bestod af store mængder rucolasalat og laks, der ifølge klager, var "smidt sammen" på et fad, garneret med et enkelt glas aspargessnittet.

Dressingen manglede til salatfadet, og salaten var så groft snittet, at gæsterne skulle bruge tid på at skære den ud bagefter.

Den "marinerede kartoffelsalat" bestod af store hele kartofler, der ikke var skåret ud, og dressingen var omtrent ikke eksisterende og meget olieagtig.

De "små bagte kartofler" var kæmpe store.

Kyllingefiletten var ikke "leveret i ildfaste fade", men i en foliebakke. Det gjorde at køkkenpersonalet havde ekstra arbejde med at finde fade til serveringen.

Den rå-marinerede frugt til isdesserten var, ifølge klager, åbenbart faldet ud af kassen, så der blev leveret 5 små bakker med skåret frugt fra Q8. Bakker der, ifølge klager, er beregnet til én person. Derudover blev isen leveret i en høj kegleformet skål, som det var svært at få isen op af, og "jordbærrene" bestod af et ganske tyndt lag jordbærmousse, som lå i bunden, og som kun få derfor fik fat i

Kartoffelsalaten til natmaden bestod af store kartofler, der ikke var skåret over, og dressingen var så tynd, at den lå i bunden af fadet. Selv om man vendte kartoflerne rundt, så al overfladepynt forsvandt, sjaskede dressingen straks ned i bunden igen.

### **Vedr. levering lørdag d. 1.12**

Der var kun leveret en pakke smør til brødet til i alt 17 personer.

Den kolddampede laks var overhovedet ikke anrettet. Den var lagt i et bjerg midt på et fad med et par ganske få stykker rucolasalat omkring, et enkelt glas aspargessnitter henover, og fadet sejlede i væske.

Kyllingefiletten var ikke "leveret i ildfaste fade", men i en foliebakke. Det betød, at køkkenpersonalet havde ekstra arbejde med at finde fade til serveringen.

Lasagnen blev leveret kold, så køkkenpersonalet skulle bruge ekstra tid til at varme den op. Samtidig blev den leveret i en foliebakke! Det så ikke særlig spændende ud på buffetbordet.

Salaten var så groft snittet, at gæsterne skulle bruge tid på at skære den ud bagefter

Den "marinerede kartoffelsalat" bestod af store hele kartofler, der ikke var skåret ud, og dressingen var meget olieagtig.

Isen blev leveret i en høj kegleformet skål, som det var svært at få isen op af, og "jordbærrene" bestod af et ganske tyndt lag jordbærmousse, som lå i bunden og som kun få derfor fik fat i.

Kartoffelsalaten, til natmaden, bestod af store kartofler, der ikke var skåret over, og dressingen var så tynd, at den lå i bunden af fadet. Selv om man vendte kartoflerne rundt, så al overfladepynt forsvandt, sjaskede dressingen straks ned i bunden igen.

### **Svar på klage**

Klager modtog svar på sin klage fra indklagede den 6. dec. 2018. Heri anførte indklagede, at indklagede tog alle reklamationer seriøst. Indklagede oplyste videre, at indklagede følger strenge procedurer omkring håndtering og pakning af fødevarer.

Indklagede anførte, at indklagede var rigtig ked af, at klagers oplevelse med indklagede ikke var som ønsket, selvom indklagede bestræbte sig på at levere et godt produkt til prisen.

Indklagedes kokke mente dog, at klager fik, hvad klager havde bestilt og betalt for. At maden ikke levede op til klagers forventninger var meget beklageligt, men desværre ikke noget indklagede kunne gøre noget ved, da der ikke kunne ændres på den dårlige oplevelse klager havde haft.

Indklagede undskyldte afslutningsvis, at klager oplevede, at indklagede var irriteret, da klager ringede for at rette antallet af kuverter.

**Klagers bemærkninger:**

Se klagers konkrete klagepunkter, som nævnt ovenfor under sagsfremstilling.

Klager fandt sammenfattende, at den kvalitet og "uforglemmelige festmiddag", som indklagede reklamerede med på deres hjemmeside på ingen måde var, hvad klager oplevede

Det betalte beløb svarede, efter klagers opfattelse, på ingen måde til den oplevelse, som klager sad tilbage med, og klager undrede sig over, at indklagede kunne tro, at man fremover igen ville bestille eller anbefale indklagedes mad til andre, der skulle holde fest, når det var den service indklagede ydede.

**Klagers krav:**

Klager ønskede et ikke nærmere specificeret afslag i prisen.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede havde ikke besvaret nævnets henvendelser.

**Indklagedes krav:**

Klager havde ikke krav på afslag.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet bemærkede, at indklagede i sit svar til klager ikke havde forholdt sig konkret til de anførte klagepunkter og således ikke havde bestridt, at der var konkrete mangler ved det leverede. Yderligere havde indklagede ikke besvaret Nævnets henvendelser til indklagede.

Nævnet fandt således, at det måtte lægges til grund, som ubestridt, at der var mangler ved det leverede.

Efter en konkret vurdering af de anførte mangler fandt Nævnet, at klager havde krav på et afslag svarende til 10 pct. af prisen for den leverede mad, fratrukket betalingen for levering og afbestilling, svarende til et afslag på kr. 770,-.