

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0528 - Klage over mangler ved mad

Sagsfremstilling:

Klager bestilte hos indklagede 34 frokostplatter (smørrebrød) til levering den 24. juni 2018, til brug for en fødselsdagsfest med krotema. Prisen var kr. 4.384,-.

Klager anførte, at der i forbindelse med klagers bestilling og under klagers dialog med indklagede ikke var tvivl om, at platternes udseende havde stor betydning for klager, pga. festens krotema.

På indklagedes hjemmeside var der et fristende billede af et udsnit af en af indklagedes frokostplatter. På trods heraf var platterne, da de ankom hos klager, ifølge klager helt ufærdige. Plattene var således helt uden frisk grønt tilbehør, såsom grøn salat, agurk, tomater, karse, persille osv.

Ifølge klager var der på platterne, som pynt til det sparsomme pålæg, kun 2 druer, en lille strimmel peberfrugt, en skive citron, og lidt løgringe. Indtrykket af platterne var ifølge klager billigt, kedeligt og gråt i gråt.

Det, som indklagede i sin beskrivelse kalder for æg og rejer, var et rum med 1/2 æg med en miniklat mayonnaise og 2 små rejer. På flæskestegen lå der 1/2 tsk. rødkål og ingen flæskesvær. Ifølge klager led platterne af flere lignende mangler. Børneplatterne, som var til fuld voksenpris, var mindst lige så mangelfulde, der var hverken tomater eller agurkestænger eller andet som lovet, men til gengæld hele 2 skiver citron.

Klager klagede straks til indklagede, da klager modtog maden, og henviste til, at det af indklagedes hjemmeside fremgik, at (citater):

***”REKLAMATION AF FØDEVARE
KONTAKT JYSK DINER STRAKS - PÅ FESTDAGEN!***

Der er begrænset reklamationsret på fødevarer, da disse har en naturlig holdbarhed, og evt. reklamationer skal foregå på leveringsdagen pr. telefon eller email.

Mangler/fejl meddeles straks til xxxxxxxx på tlf. xxxxxxxx eller pr. Email til info@xxxxxxx.dk. Reklamation over fejl og mangler, bør opdages ved sædvanlig undersøgelse af varen. Det er dit ansvar, at gennemgå hele ordren. Gennemgå altid med chaufføren, at du har fået det rigtige antal retter, skåle og fade. Undersøg om det stemmer overens med fakturaen – Husk du selv skal tjekke maden i termokasserne.

Vores personale kan træffes hele dagen på telefonen indtil den sidste levering. Vi hjælper også gerne med at løse evt. problemstillinger omkring håndtering af maden eller med gode råd. Vi forbeholder os ret til at løse situationen og efterlevere evt. manglende varer eller håndtere fejl på leveringsdagen, så alt foregår som aftalt, så festen får det bedste udfald.”

Klager havde efterfølgende været i både skriftlig og mundtlig dialog med en af indklagedes medarbejdere.

Men efter flere ugers venten talte klager med en, ifølge klager, særdeles ubehøvlet køkkenchef, som ifølge klager talte ned til klager, og som sagde, at klager bare kunne klage over indklagede til Ankenævnet, og ifølge klager frækt sluttede af med at sige, "kan du have en rigtig god dag".

Ifølge klager havde både den person, som klager før har talt med, og indklagedes køkkenchef, givet klager ret i, at der var sket en fejl, og at det var meget uheldigt, og at sådan plejede den mad indklagede sendte ud, bestemt ikke at være. Indklagede havde ifølge klager oplyst klager om, at det var en elev, som var blevet sat til at lave klagers frokostplatter, og at køkkenet var udgået for friske grøntsager, hvorfor underlaget i platterne, som skulle have været friske grønne salatblade, manglede.

Derfor var der ingen fristende friske farver, som pynt, oven på pålægget. Ifølge klager havde indklagede også oplyst, at den ansvarlige fik en "ordentlig røffel". Klager betragtede dette som en indrømmelse af, at platterne var mangelfulde. Klager har anført, at indklagede således havde indrømmet deres fejl, men alene mundtligt (efter flere mails og samtaler) havde tilbudt klager en erstatning, som slet ikke stod mål med, at klagers fest ifølge klager blev ødelagt.

Klager fandt, at indklagede hurtigst muligt skulle have indrømmet, at der var tale om en fejl, som indklagede måtte tage på sig, hvorfor indklagede skulle have tilbagebetalt klager den fulde købesum.

Indklagede havde på baggrund af indklagedes bemærkninger afgivet til Ankenævnet anført, at indklagedes svar tydeligvis var indklagedes forsøg på at fralægge sig ethvert ansvar. Der var ifølge klager mange usandheder i forklaringerne.

Klager havde, som eksempel herpå, anført, at indklagede nu nægtede at have indrømmet telefonisk, at indklagede var udgået for grøn salat osv.

Yderligere havde indklagede, ifølge klager, nu også pludselig "glemt", at det var en elev, som var blevet sat til at lave platterne. Ifølge klager havde begge de personer, som klager havde været i kontakt med hos indklagede oplyst klager herom, og begge havde, ifølge klager, oplyst, at vedkommende elev var blevet grundigt skældt ud bagefter.

Samtalen med indklagedes chefkok var, ifølge klager, absolut ikke i en "god tone", idet indklagede, ifølge klager, var nedladende.

Klager har videre anført, at klager straks, da klager fik maden leveret, ringede og beklagede sig til en ansat hos indklagede, og klager henviste her til, at indklagede på hjemmesiden tilbyder evt. at komme og rette fejl, men klager fik oplyst, at det kunne indklagede ikke.

Det har ifølge klager ikke noget at gøre med, at parterne "blev enige" om, at klager selv skulle pynte maden, som indklagede har anført. Klager finder, at indklagede får det til at lyde, som en slags hjælp fra Indklagedes side. Den køkkendame, der deltog som hjælp ved klagers fest var én, som indklagede blot havde anbefalet, men som klager selv havde hyret, og som skulle have brugt tiden til andre ting i den time, der var, til gæsterne kom.

Klager har anført, at indklagede slet ikke kommer ind på det forhold, at der f.eks. kun var mellem én og tre rejer pr. person, og at det i det hele taget var meget sparsomt med tilbehør. Dertil kommer, ifølge klager, det forhold, at børneplatterne også var triste. Heller ikke her udviste indklagede, ifølge klager, nogen form for forståelse, hvilket indklagede ellers tidligere ifølge klager havde gjort telefonisk.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen ovenfor.

Klagers krav:

Klager ønsker at få tilbagebetalt hele købsprisen på kr. 4.384,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at indklagede blev kontaktet telefonisk af klager d. 24.06.2018 umiddelbart efter, at maden var blevet leveret. Klager forklarede sin utilfredshed med det leverede. Indklagede beklagede telefonisk, at platterne ikke levede op til klagers forventninger, men parterne kom ifølge indklagede til en enighed om, at klager havde mulighed for at pynte platten, som klager ønskede den, da der til festen var en køkkendame, som indklagede havde sat kunden i forbindelse med.

Indklagede kontaktede klager telefonisk d. 25.06.2018 for at følge op på klagers henvendelse. Klager forklarede her, at klagen alene gik på udseendet af platten, mens selve maden, laks, pålæg osv., smagte godt og var af en tilfredsstillende kvalitet. Indklagede tilbød at dække udgifter til løn samt indkøbt pynt, og indklagede tilbød at runde op til kr. 700,-. Klager anførte, at klager ville have kr. 1.000,- hvilket indklagede accepterede, og indklagede anså herefter sagen som afsluttet.

Den 25.6.2018 skrev klager efterfølgende, at klager nu ikke længere var tilfreds med kr. 1.000,-, men derimod ønskede hele beløbet for sin ordre refunderet.

Indklagede har anført, at da klager modtog maden, kunne dette ikke komme på tale. Klager blev derfor kontaktet af en chef hos indklagede, som forsøgte at afslutte dialogen i god tone.

Klager har i sin klage anført, at indklagede skulle have oplyst, at indklagede var løbet tør for friske grøntsager og, at der derfor ikke var kommet pynt på maden. Dette er ifølge indklagede ikke rigtigt.

Som beskrevet på hjemmesiden indeholder indklagedes frokostplatte følgende. "Hvide sild med karrysalat og pynt, æg & rejer, Røget laks pyntet med rørræg, Skiver af Flæskestegspålæg med rødkål, Skiver af Roastbeef med pynt, Dyrlægens natmad saltkød og leverpostej, 2 forskellige slags oste samt "dejligste pålæg med tilhørende tilbehør".

Klager har anført, at der manglede frisk pynt i form af agurker, tomater osv. Der fremgår dog af indklagedes hjemmeside intet om "frisk" grønt tilbehør, dog bliver der anvendt stænger af peberfrugt på osten, hvilket der også har været på det leverede til klager. Tilbehøret er f.eks. syltede agurker, rødkål og rødløg som ifølge indklagede også var på det leverede.

For så vidt angår muligheden for at komme ud og afhjælpe manglerne på dagen, en mulighed, som er nævnt på indklagedes hjemmeside, så havde indklagede ikke mulighed for at gøre dette den pågældende dag. Indklagede har i den forbindelse anført, at indklagede vidste, at der var en køkkenhjælp til stede, og at det derfor blev aftalt, at indklagede ville påtage sig den meromkostning, der var forbundet med, at køkkenhjælpen pyntede platten med grønt, sådan som klager ønskede det.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på fuld refusion af købsprisen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at hverken præsentationen af den pågældende platte på indklagedes hjemmeside eller korrespondancen mellem parterne stillede klager i udsigt, at den pågældende platte ville indeholde mere grønt end tilfældet var.

Uanset dette har indklagede kompenseret klager med kr. 1.000,- til indkøb af yderligere grønt ud af en samlet ordre på kr. 4.484,-.

Ankenævnet finder ikke, at der er grundlag for, at klager tilkendes yderligere kompensation.

Nævnet træffer herefter følgende

A F G Ø R E L S E

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

På Ankenævnets vegne, den 19. november 2018



Gitte Cordes
Formand

/

Kaare Friis Petersen
Sekretariatsleder

Afgørelse af 30. oktober 2018