

**Ankenævnets journalnr.: 2012-0680 - Catering – levering af for lidt mad.**

Klager havde den 7. marts 2012 bestilt mad hos indklagede til sin 60 års fødselsdag med levering den 12. maj 2012. – Der blev efterfølgende ændret i bestillingen, da der oprindeligt var bestilt mad til 20 personer, som blev udvidet til 37 personer.

På klagers ordrebekræftelse var det anført, at klager havde bestilt 37 kuverter "Fantastisk Fødselsdags-buffet". Af indklagedes interne kalkulationsseddel vedr. ordren (som indklagede havde vedlagt), var det angivet, at der til 37 kuverter ville være: 3,700 kg. glaseret skinke, 3,330 kg. kalvecuvette, rosa-stegt og 2,960 kg. kyllingebryst m/ingefær. I alt 9,990 kg. kød. Hvilket gav 270 gr. kød til hver kuvert.

Klager var af den opfattelse, at der blev leveret for lidt kød i forhold til de 37 personer, som selskabet bestod af. Klager var af den opfattelse, at hun formentlig kun fik kød til 20 personer, det antal som bestillingen oprindeligt lød på. Klager havde bestilt mad til 37 personer, men til festen kom der kun 33 personer, men der var stadigvæk ikke nok kød.

Klager havde anført, at retursedlen, som fulgte med madens levering, og som skulle afkrydses af klager, ikke blev udfyldt. Leveringen blev dermed ikke tjekket med den person, der på klagers vegne var til stede for at modtage maden. Dette skyldtes ifølge klager, at indklagedes chauffør kørte, inden dette kunne gøres og desuden nægtede at gøre det.

Klager klagede til indklagede den 16. maj 2012 skriftligt via indklagedes hjemmeside, men fik ikke svar. Da klager ikke fik svar herpå ringede hun til indklagende og anførte, at hun ikke mente, at der var nok kød til de 37 kuverter, som der var betalt for.

Der blev sagt til hende, at hun havde fået 5,7 kg. kød, altså mere end 270 gr. kød pr. person, som indklagede normalt beregnede. Dokumentationen i form af indklagedes interne kalkulationsseddel lovede man at sende, men klager modtog ikke noget. Klager ringede flere gange den 22. maj 2012, hvor klager igen fik at vide, at der var leveret 5,7 kg. kød. Indklagede lovede igen dokumentation, men den kom stadigvæk ikke.

Kødets vægt var i ordrebekræftelsen angivet i rå vægt og ikke tilberedt vægt. Og klager mente, at klagers interne kalkulationsseddel, som indklagede havde vedlagt til brug for ankenævnets behandling af sagen, ikke var den samme, som hun i telefonen fik læst op fra vedrørende de 5,7 kg. kød, de to gange, hun har været i telefonisk kontakt med indklagede.

Der var dermed en forskel på 4,29 kg. på indklagedes kalkulation på ordren og på den mængde, som klager fik leveret. (9,990 kg - 5,7 kg)

Klager fremsatte krav om compensation - Pengene delvis tilbage.

Indklagede anførte, at i den menu, som klager havde valgt, var der beregnet 3,7 kg. forkogt røget glaseret skinke, 3,330 kg. kalvecuvette, rosastegt, 2,960 kg. kyllingebryst med ingefær(+grønt) – I alt forstegt/forkogt gram kød = 270 gr. pr. kuvert.

Indklagede forklarede, at indklagedes procedure var, at de havde ansat en controller i køkkenet, som tjekker, at leveringerne var korrekte, når leveringen forlod køkkenet. Herefter hentede chaufføren manden. Chaufføren tjekkede at leveringen stemte overens med det mad, der var pakket og skulle afkrydse i skema.

Når chaufføren kom frem til kunden skulle denne tjekke, om leveringen stemte overens med det bestilte og krydse af i kolonnen leveret. Angående det tomme service, så havde chaufføren selv en seddel, hvor det tomme service stod angivet, og som han tjekkede efter.

Indklagede påpegede, at klager ikke havde vedlagt den returseddel, der skulle krydses af på, og at klager ikke selv tjekkede leveringen ved modtagelsen. På klagers ordrebekræftelse stod der desuden, at hvis der var spørgsmål til leveringen, var det nødvendigt, at de hørte fra kunden straks på leveringsdagen, således at de kunne hjælpe kunden.

Desuden henvendte klager sig først 3 dage efter leveringen, og indklagede havde derfor ikke nogen mulighed for at tjekke menuen med klager. Indklagede benægtede, at der var tale om en ny kalkulationsseddel, da de kun havde ét system, deres data blev hentet fra.

Indklagede havde yderligere anført, at når kødet var forstegt/forkogt, beregnedes det ikke som råvægt. Grunden til, at der stod råvægt på kundens ordrebekræftelse var, at nogle stege ikke var forkogt eller forstegt, derfor stod der råvægt.

Indklagede fremsatte krav om, at Klagers krav ikke skulle imødekommes.

Nævnet bemærkede, at det af den af indklagede udarbejdede ordrebekræftelse fremgik, at der skulle leveres til 37 kuverter (20 + 17 kuverter), hvilket også var det antal personer, som var inviteret til at deltage ved klagers fødselsdag. Af indklagedes interne kalkulationsseddel fremgik det, at der var beregnet i alt ca. 9,9 kg. kød (skinke, culotte og kyllingebryst) til de 37 kuverter.

Det fremgik, at det var normal kutyme ved levering fra indklagede, at kunden ved modtagelse af maden kontrollerede om den aftalte mad, herunder mængden heraf, var til stede og skulle kvittere herfor. Det fremgik, at denne kontrol ikke fandt sted.

Da klager ikke foretog den fornødne kontrol af den leverede mad, og da det således ikke med sikkerhed kunne dokumenteres, hvor stor en mængde kød der reelt blev leveret til indklagede, fandt Nævnet ikke at kunne give klager medhold i klagen.