

Ankenævnets j.nr. 2012-1215 – Catering - Klage over mad og regning

Klager havde udstedt fuldmagt til sin søn, der på klagers vegne stod for korrespondancen med Ankenævnets sekretariat.

Klager tiltrådte i denne fuldmagt hændelsesforløbet, som beskrevet af klagers søn.

Af fuldmagten fremgik det yderligere, at klager af helbredsmæssige årsager, ikke magtede at skulle strides med indklagede om regningen for diner transportable bestilt hos indklagede. Klager følte sig groft taget ved næsen, både hvad angik madens kvalitet, præsentation af denne, måden hvorpå sagen var håndteret fra indklagedes side, og ikke mindst den frygtelig dyre pris, der dukkede op, efter maden var leveret.

Klager var en ældre kvinde på 85 år. som havde høreapparat, der ikke fungerede så godt, når klager talte i telefon. Desuden havde klager forud for bestillingen hos indklagede haft et længerevarende sygdomsforløb på Horsens Intensivafdeling på grund af en blodforgiftning.

Klager bestilte Diner transportable til 16 personer hos indklagede til levering lørdag den 13. oktober 2012 i Aarhus.

Klager kontaktede den 1. september 2012 indklagede telefonisk. Klager talte her med en kok hos indklagede. Klager og indklagede drøftede her en mulig menu.

Klager spurgte til prisen, da klager var pensionist og klager derfor var meget nøjeregnende med klagers økonomi. Indklagede lovede klager, at indklagede vil give klager besked om prisen om nogle dage.

Den 15. september 2012 havde klager endnu ikke hørt fra indklagede. Da der ikke var lang tid til festen, kontaktede klager igen indklagede og tog også hen til indklagedes forretning. Indklagede lovede at fremsende et tilbud.

Den 22. september 2012 rykkede klager igen indklagede for at få et tilbud, først telefonisk og dernæst personligt. Klager talte igen med indklagedes kok. Denne oplyste, at hun afventede svar fra en af ejerne af indklagede, før et endeligt tilbud kunne afgives.

Den 24. september 2012 ringede klager igen til indklagede. Klager talte med en af ejerne. Denne oplyste, at der måtte være tale om en misforståelse. Indklagede lovede at fremkomme med en pris, senest dagen efter.

Den 26. september 2012 ringede klager igen til indklagede, da der endnu ikke var afgivet et tilbud. Klager talte med indklagede, men indklagede udsatte datoen for oplysningen af prisen til den 28. september 2012.

Den 28. september 2012 ringede klager endnu engang til indklagede. Indklagede lovede at oplyse en pris senest den 1. oktober 2012.

Den 1. oktober 2012 opsøgte klager atter indklagede. Klager talte med indklagede, men fik heller ikke her oplyst en pris. Klager var på dette tidspunkt efterhånden blevet temmelig nervøs, men forholdt sig alligevel "naivt optimistisk", og klager regnede med, at alt nok skulle være i orden på dagen for festen.

Den 12. oktober 2012, mindre end 24 timer før festen, ringede indklagede til klager. Klager fik oplyst en pris af indklagede, men klager havde svært ved at høre, hvad indklagede sagde i telefonen på grund af klagers høreapparat, og klager kunne derfor godt have misforstået noget.

Klager havde ikke haft kontakt til andre virksomheder end indklagede med henblik på at levere mad til klagers fest, da klager regnede med, at der var et "markeds pris"-niveau, således at prisen hos indklagede ikke ville være så forskellig fra andre virksomheder på området.

Senere den 12. oktober 2012 ringede indklagede igen til klager og forhøjede prisen, vistnok med kr. 1.600,00. Indklagede forklarede således klager, at indklagede havde glemt at medregne 2 ostelagkager og noget frugt til kr. 100,- pr. kuvert.

Klager fandt, at hele sagsforløbet viser en yderst kritisabelt "kundeservice", og at det var yderst kritisabelt, at klager skulle rykke så mange gange for at få oplyst en pris.

Klager havde anført, at der kan være tale om en bevidst "prisstrategi", og at klager, som var en naiv ældre dame, blev taget som "gidsel", og ikke havde haft mulighed for at reagere på pristilbuddet, før det var for sent at vælge et alternativ.

Klager mente, at ovenstående var den eneste forklaring på, at det tog 42 dage at få en pris frem på noget så simpelt. Klager havde anført, at det var påfaldende og mistænksomt, at der gik så lang tid og at oplysningen tilmed kom dagen før festen.

Klagers sønner spurgte til prisen, da klagers sønner havde besluttet at betale festen som en gave til klager. Klager havde ikke kunnet give sine sønner et klart svar, så klagers sønner fik først oplyst prisen, da festen var forbi. Prisen var på kr. 598,00 pr. kuvert. Beløbet blev senere sat ned til kr. 550,00 pr. kuvert. Klagers sønner var først af den opfattelse, at klager måtte have hørt forkert, hvilket klager af og til gør.

Klagers sønner reagerede derfor med det samme, da de fik oplyst prisen. I en e-mail af den 15. okt. 2012 oplyste klagers sønner indklagede om, at de overtog ansvaret herfra.

Klagers sønner rettede af to omgange telefoniske henvendelse til indklagede med henblik på at drøfte regningen, og sendte yderligere 2 e-mails, hvilke indklagede ikke havde besvaret.

Klager havde desuden anført, at indklagede ikke havde villet udtale sig til klagers sønner. Indklagede havde blot personligt afleveret en regning til klager, på trods af, at klager havde fortalt indklagede, at det var klagers sønner, der skulle tage sig af regningen.

Det var klagers opfattelse, at regningen var mangelfuld og uforståelig, samt indeholdt flere fejl, herunder angivelse af madvarer, der ikke var leveret.

Klager mente, at klager fik leveret:

Rejecocktail anrettet på 2 glasfade
En stor gryde gulerodssuppe,
Karrysuppe m/ris og noget andet, som klager ikke ved hvad er,
Gryderet med noget kogt ubestemmeligt kød
kartofler
4 vegetar tærter
1 skål med humus
2 folier med salat og grønsager
En fetablanding og dressing
16 store boller
2 ostelagkager
Små stykker chokoladecake.

Det eneste indklagede havde anrettet var rejecocktailen, resten blev leveret i gryder, plastiskskåle og foliebakker, hvor noget af gryderetten var blevet spildt under udbringningen.

Klager var af den opfattelse, at prisen på kr. 550,00 pr. kuvert var langt over, hvad markedet i området tilbød, desuden havde indklagede ikke sikret sig klagers accept af prisen.

Klager havde som dokumentation for sin påstand indhentet tilbud fra 2 konkurrenter i samme område.

Yderligere var det klagers opfattelse, at transporten af maden også var kritisabel. Transporten foregik i en gammel, beskidt og rusten bil, både indvendig og udvendig. Der var ingen varmekasser, ventilation eller personale til at håndtere maden. Gæsterne måtte selv hjælpe til med at få maden ind, da chaufføren kun havde en arm og derfor ikke kunne hjælpe med at bære maden ind.

Klager havde henvist til Fødevarestyrelsens information om reglerne:

”Der er de samme krav til indretning af transportvogne og beholdere, som der er til lokaler i bygninger.

Transport af fødevarer skal ske ved den rigtige temperatur og på en hygiejnisk forsvarlig måde. Kravet om temperatur og rengøring gælder for alle transportmidler – både for lastrummet i en varevogn og for beholderen til fødevarerne”.

Klager agtede at tage kontakt til Fødevarestyrelsen vedrørende transportforholdene, med henblik på et særligt kontrolbesøg hos indklagede.

Efter henvendelse til Ankenævnet blev klager gjort bekendt med, at før en sag kan forelægges Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme, skulle klager først have forsøgt at få en aftale i stand med virksomheden, i dette tilfælde indklagede.

Derfor havde klager sendt det samme skriftlige hændelsesforløb til indklagede, som klager havde sendt til Ankenævnet. Brevet til indklagede, var sendt som anbefalet brev, da indklagede ikke havde reageret på hverken klagers telefoniske henvendelser eller klagers henvendelser pr. e-mail.

Klager havde tilbudt indklagede en afregning på kr. 250,00 pr. kuvert, hvilket klager mente, var en særdeles favorabel pris. Klager fastholdt dette tilbud frem til fredag den 27. oktober 2012 kl. 17.00. Herefter bortfaldt tilbuddet, og sagen blev overgivet Ankenævnet og Fødevarestyrelsen til videre behandling.

Klager havde fremsat en række kommentarer til indklagedes bemærkninger i brev af 30. november 2012 til Ankenævnet.

Klager var således af den opfattelse, at indklagedes sagsfremstilling savnede enhver dokumentation.

Klager havde anført, at det vel i sagens enkle natur var en tilbudsgivers pligt at sikre sig dokumentation for sine påstande, skulle tilbudsgiver komme i netop en situation som denne.

Klager bekendt, var den eneste måde at gøre dette ordentligt på, at der blev fremsendt et skriftligt tilbud og at man opnåede at få en underskrift hos kunden, som accept af det pågældende tilbud. Hvis indklagede havde gjort dette, ville denne sag have været overflødig, da klager aldrig ville have godkendt tilbuddet, hverken hvad angår prisen eller maden.

Klager kunne således heller ikke anerkende indklagedes påstand om, at klager skulle have foreslået at hente maden selv, da klager ikke havde mulighed for at hente maden selv. Klager havde anført, at klager var en ældre dame med et svagt helbred, der lige havde været igennem et længere hospitalsophold. På et tidspunkt var der tvivl om, hvorvidt klager overhovedet overlevede.

Fsva. angår indklagedes beskrivelse af menu-sammensætningen, fandt klager, at den var udokumenteret, jf. at regningen blot omtalte menuen som "proviant". Klager påpeger dog, at det måske var en dækkende betegnelse.

Klager medsendte desuden et billede af maden, som den kom i aluminiumsbakker, og som maden blev serveret i, da der ikke var adgang til køkkenet på stedet.

Klager havde anført, at klager desværre ikke havde mange billeder af maden, der blev leveret af indklagede af den simple grund, at der ikke var nogen af gæsterne, der havde ment, at maden var værd at forevige.

Klager fremsatte krav om, en pris, der svarede til markedsprisen i forhold til det leverede.

Til klagers sagsfremstilling havde indklagede følgende sagsfremstilling.

Indklagede oplyste, at klager henvendte sig til indklagede, med en forespørgsel om, hvorvidt indklagede kunne levere mad til klagers fødselsdag.

Mandag den 3. september 2012 blev der afholdt et møde med klager hos indklagede. I mødet deltog indklagedes kok samt indklagede (ejer) selv. Indklagede udfærdigede til dette møde menuen efter klagers ønske.

Klager understregede på mødet, at det var vigtigt for klager, at maden blev lavet fra bunden, da klager selv var vant til at lave mad. Det var desuden vigtigt for klager, at der var rigeligt med mad. Klager og indklagede aftalte, at klager selv skulle sørge for at afhente og anrette maden. Det blev desuden aftalt, at indklagede skulle vende tilbage med et prisoverslag.

Menuen blev aftalt til følgende:

Torsketerrin med dressing, pyntet med rejer
Gulerodssuppe med brød
Salatbar med hvidløgsdressing og eddikedressing og tilhørende brød
Humus
Grønsagstærter
Grønsagsstænger
Kylling i karry med squash og bønnespirer samt ris
Langtidsbagt oksebov i rødvinsauce med gremolata
Stegte marinerede petit kartofler
Ostelagkager
1 stort frugtfad

Klager ringede sidst på ugen for at spørge indklagede om prisoverslaget, indklagede (ejer) var ikke til stede, hvorfor klager ikke fik oplyst en pris.

Ugen efter fik klager telefonisk prisen oplyst af indklagede. Prisen blev fastsat til kr. 500,00 pr. kuvert. Klager gentog prisen og tilkendegav, at det var en yderst rimelig pris.

Indklagede opdagede efterfølgende, at man i prisoverslaget havde glemt at indregne dessert (ostelagkager og frugtfad). Indklagede oplyste derfor efterfølgende en ekstra pris på kr. 100,00 pr. person, hvilket klager accepterede.

Klager vendte tilbage cirka en uge før arrangementet og spurgte, hvorvidt indklagede havde mulighed for at levere maden, hvilket indklagede sagde ja til (uden beregning).

Da indklagede leverede maden, medbragte indklagede, efter aftale med klager, regningen, men klager spurgte, om indklagede kunne vente med betalingen til dagen efter, hvilket indklagede indvilligede i.

Efter leveringen af maden blev indklagede kontaktet af en festsdeltager, som gav udtryk for, at maden var utrolig lækker, men at merprisen på ostekager og frugtfad var for høj. Indklagede nedsatte derfor prisen med halvdelen, således at den samlede pris pr. kuvert kom til at udgøre kr. 550,00.

Indklagede hentede, som en ekstra service, dagen efter alt service. Meget af servicen var ikke vasket op, hvilket indklagede også gjorde (uden beregning). Ved afhentning af service og aflevering af regning, oplyste klager, at hendes børn gerne ville betale for maden, og spurgte om det var i orden, hvilket indklagede ikke kunne se noget galt i.

Indklagede havde desuden anført, at klager og klagers veninde, var til stede under afhentningen af service. Klagers veninde sagde i den forbindelse: *"Sig endelig til kokken, at det var utroligt lækkert"*.

Indklagede blev efterfølgende kontaktet af klagers sønner pr. e-mail 15. oktober 2012.

Indklagede var ganske uforstående overfor den argumentation, som klagers sønner kom med og fandt desuden tonen i skrivelsen ganske ubehagelig. Da indklagede havde indgået en aftale med klager, valgte indklagede ikke at svare på henvendelsen.

Indklagede havde 23. oktober 2012 afleveret en rykker til klager, hvilket indklagede havde følt sig nødsaget til, da indklagede havde indgået en aftale med klager og ikke med klagers sønner.

Indklagede fremsatte krav om betaling af regning på kr. 8.800,00.

Ankenævnet lagde til grund, at der mellem parterne var enighed om, at der blev indgået en aftale om levering af mad til klagers fødselsdag den 13. oktober 2012, og at der til klager også blev leveret mad på den pågældende dag.

Parterne var efterfølgende blevet uenige om hvilken pris, der var aftalt for den leverede mad, og klager havde anført, at den af indklagede oplyste kuvertpris på kr. 598,- (nedsat til kr. 550,-) var højere end "markedsprisen" for tilsvarende mad. Klager havde til støtte for denne påstand indhentet tilbud fra to andre virksomheder i området. Yderligere havde klager anført, at indklagede ikke på forhånd havde sikret sig klagers udtrykkelige accept af kuvertprisen.

Ankenævnet bemærkede, at der ikke forelå en skriftlig ordrebekræftelse fra indklagede, hvori det bestilte var specificeret, og den aftalte pris var anført. Yderligere bemærkede Ankenævnet, at det var uklart, hvilken menu, der blev aftalt mellem parterne, idet der var uoverensstemmelse mellem den menu, som indklagede, havde oplyst overfor Ankenævnet, at parterne aftalte, og den menu/mad, som fremgik af den endelige faktura.

Endelig bemærkede Ankenævnet, at den faktura, som efterfølgende var sendt til klager, var uspecificeret, og at kuvertprisen ikke var angivet.

Det var den erhvervsdrivendes ansvar at sikre, at der var den fornødne dokumentation for – og klagers accept af - hvad der var aftalt mellem parterne både for så vidt angår den leverede mad og den aftalte pris.

Det var Ankenævnets opfattelse, at indklagede ikke havde levet op til dette ansvar, og tvivlen om den aftalte pris burde derfor komme klager til gode.

På den baggrund gav Ankenævnet klager medhold og fulgte klagers indstilling om en nedsættelse af prisen pr kuvert til kr. 250,-, svarende til kuvertprisen i de tilbud, der af klager var indhentet fra andre konkurrerende firmaer i området. Dette svarer til en samlet pris for leveringen på i alt (incl. moms) på kr. 4.000,-.

Afgørelse fra februar 2013