

Ankenævnets journal nr.: 2016-1047 – Klage over catering

Klager havde hos indklagede bestilt 72 kuverter af indklagedes "Totalarrangement buffet m. vin" til klagers bryllup, som blev afholdt den 20. aug. 2016.

Af indklagedes hjemmeside fremgik det om den bestilte buffet:

"4-retters buffet incl. 1 flaske vin pr. kuvert. Her kan du vælge en lækker stegebuffet med 3 x stege samt 4 x tilbehør. Du kan til dette totalarrangement selv vælge en smagfuld forret samt en lækker dessert og natmad til en fantastisk afslutning på en rigtig god fest. Bestil din festmad fra vores Diner Transportable ud af huset"

Klager havde vedlagt screenshots fra indklagedes hjemmeside.

Den samlede pris for de bestilte 72 kuverter var kr. 14.006,00,-.

Da klager på dagen modtog maden havde indklagedes chauffør meget travlt, og havde ifølge klager dårligt tid til at afvente klagers kontrol af, at alt var der. Nogle af klagers gæster gennemgik imidlertid det modtagne og kunne konstatere, at, opgjort ud fra emballagen (antal skåle og fade mv.), så var alt der, jf. ordresedlen, og klager underskrev på denne baggrund modtagelsen af ordren.

Da klager skulle servere maden fandt klager dog, at der ikke var mad nok, jf. nærmere herom nedenfor under "Klagers bemærkninger".

Klager rettede på dagen telefonisk henvendelse herom til indklagede, men telefonen blev ikke besvaret.

Klager rettede den 21.8.2016 på ny telefonisk henvendelse til indklagede, og fik her at vide, at indklagede ville undersøge sagen. Den 25.8.2016 vendte indklagede tilbage og forklarede, at, da klager på dagen havde underskrevet på leveringen, og da klager ikke havde klaget på dagen, kunne indklagede ikke yde kompensation. Klager fik oplyst, at klager kunne sende en skriftlig klage, hvilket klager herefter gjorde.

Den 30.8.2016 fik klager mundtligt svar på denne klage, hvori indklagede fastholdt, at der ikke var grundlag for kompensation.

Den 1.9.2016 sendte klager på ny en klage, som klager ikke modtog noget svar på. Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klagers gæster modtog den bestilte mad på dagen fra en meget fortravlet chauffør, som ifølge klager knap havde tid til, at klager kontrollerede om det modtagne svarede til det bestilte. En del af klagers gæster kontrollerede, om alt det bestilte var der i forhold til ordrebekræftelsen. Opgjort på antallet af fade, skåle, hvori maden var, så var der det, som der skulle være i forhold til ordrebekræftelsen. Det fremgik ikke af ordrebekræftelsen, hvor meget mad, der skulle være, f.eks. hvor mange stege der skulle være osv. Kontrollen vedrørte derfor alene det antal modtagne skåle og fade.

Da klager senere pakkede maden ud, konstaterede klager, at der var alt for lidt mad. Ifølge klager var der alene én oksesteg til de 69 gæster, hvoraf køkkenpersonalet klarede at skære 40 tynde skiver. Der var kun nok til én omgang salat til gæsterne, og der var kun 7 islagkager á 10 kuverter. Da der ikke var oksesteg nok til alle, måtte skinken skæres over i halve stykker, så der var kød nok til alle gæster.

Klager blev, da klager efterfølgende klagede over, at der var for lidt mad, afvist af indklagede med den begrundelse, at klager havde skrevet under på leveringen og at klager ikke havde klaget på dagen.

Ifølge klager forsøgte klager forgæves at klage telefonisk på dagen.

Fsva. angik indklagedes bemærkninger om, at klager var ansvarlig for at kontrollere det modtagne på dagen, anførte klager heroverfor, at det netop af indklagedes ordrebekræftelse fremgik, at:

”Gennemgå altid sammen med chaufføren, at du har fået det rigtige antal service (fade, skåle m.m.), så det passer med det antal, som chaufføren skal hente igen.”

Klager bemærkede, at ordrebekræftelsen alene indeholdt en opfordring til at kontrollere det modtagne antal skåle og fade, hvilket klager netop gjorde. Der var således ikke indeholdt en opfordring til at kontrollere den modtagne mængde mad, og da chaufføren, ifølge klager, havde meget travlt med at komme af sted igen, var der dårligt tid til at åbne de enkelte fade og skåle for at se, om der var mad nok. Klager lagde således til grund, at der var tilstrækkelig mad i og med, at der var det aftalte antal skåle og fade.

Fsva. angik indklagedes bemærkninger om islagkagen, anførte klager, at hvis man betalte for et antal kuverter, så burde der være nok af alt til det bestilte antal kuverter. Når indklagede selv skrev, at en islagkage rakte til 10 kuverter, så sendte indklagede, ved kun at sende 10 islagkager á hver 10 kuverter, reelt for lidt islagkage til det bestilte antal kuverter på 72.

Klager ønskede et afslag i prisen svarende til 50 kr. pr. kuvert, i alt kr. 3.600,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at klager ikke havde krav på afslag, da klager kvitterede for modtagelsen af maden. Indklagede havde fsva. reklamation på dagen anført, at ordren ikke blev gennemgået korrekt, og der altid, indtil chaufførerne havde meldt, at alt var afleveret og godkendt, vil være telefonbetjening hos indklagede.

Indklagede havde yderligere henvist til, at klager i forbindelse med købet godkendte indklagedes handelsbetingelser, hvoraf fremgik, at:

”REKLAMATION AF FØDEVARE

KONTAKT JYSK DINER STRAKS - PÅ FESTDAGEN!

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

Vi forbeholder os ret til at løse situationen og efterlevere evt. manglende varer eller håndtere fejl på leveringsdagen, så alt foregår som aftalt. Går der længere tid, kan du

ikke gøre dit krav gældende. Vi skal se evt. billede og have produktet retur til gennemgang, såfremt dette er aktuelt.

Reklamation over fejl og mangler, som bør opdages ved sædvanlig undersøgelse af varen, skal straks meddeles til Jysk Diner på tlf. 70 25 01 02 eller ved at sende en mail til info@jysk-diner.dk på leveringsdagen. Vores personale kan træffes på telefonen indtil den sidste levering af mad på dagen er afsluttet.

Gennemgå altid med chaufføren, at du har fået det rigtige antal retter, skåle og fade. Undersøg om det stemmer overens med ordrebekræftelsen og fakturaen – husk også maden i termokasserne.

Reklamationer over fejl og mangler, der modtages efter festdagen, vil blive håndteret efter gennemgang med køkkenchefen i den aktuelle afdeling. Vi bestræber os på, at behandlingstiden bliver så kort som det er fagligt muligt.

FORDI FESTEN IKKE KAN GØRES OM...

Det er dit ansvar, at gennemgå hele ordren. Du skriver under på, at hele ordren er gennemgået og komplet, ved levering på festdagen. Husk også at tjek termokasserne.

VIGTIGT...

Al dialog med vores personale bør ske i en god og konstruktiv tone."

Yderligere havde indklagede henvist til, at det i ordrebekræftelsen var anført, at:

"Gennemgå altid sammen med chaufføren, at du har fået det rigtige antal service (fade, skåle m.m.), så det passer med det antal, som chaufføren skal hente igen. Såfremt der er uoverensstemmelse med leveringen skal du kontakte os straks. Du skriver under på, at ordren er gennemgået og komplet på festdagen. Det er dit ansvar, at ordren bliver gennemgået".

Indklagede anførte, at det var beklageligt, hvis chaufføren gav udtryk for at have travlt men, at det var kundens ansvar at sikre sig, at ordren kontrolleredes.

Indklagede anførte, at det var væsentligt, at kunden kontaktede indklagede på dagen, hvis der manglede noget, da indklagede så havde mulighed for at løse problemet på dagen, f.eks. ved at levere yderligere mad på dagen.

Mht. mængden af salat anførte indklagede, at også andre kunder den pågældende dag fik leveret "Årstiden mixed salat", og at ingen af de øvrige kunder beklagede sig over, at der var for lidt. Klager havde i øvrigt modtaget det antal skåle med salat, som fremgik af ordrebekræftelsen.

Mht. luksusislagkagen, så anførte indklagede, at indklagede vurderede, at én islagkage var nok til 10-12 kuverter, ifølge indklagedes leverandør var én islagkage nok til 16 kuverter. Af indklagedes hjemmeside fremgik det, at indklagedes luksusislagkage indeholdt 10 kuverter. Klager bestilte i første omgang til 70 gæster, hvorfor 10 islagkager var nok. Da klager efterfølgende ændrede bestillingen til 72 gæster var vurderingen, at 10 islagkager fortsat var tilstrækkeligt, og at der ikke var grund til, at klager skulle bestille yderligere en hel islagkage for blot to ekstra kuverter.

Fsva. klagers indvending om, at klager ikke kunne træffe nogen hos indklagede, da klager på dagen ringede og ville klage til indklagede, anførte indklagede, at klager i så fald måtte have ringet efter, at indklagede havde modtaget alle underskrevne leveringer fra chaufførerne, og på den baggrund havde lukket telefonerne.

Indklagede talte dagen efter med klager. Indklagede var af den opfattelse, at hvis der, som hævdedet, kun var én oksesteg, så ville klager have konstateret dette ved normal gennemgang af ordren, særligt set i forhold til de øvrige stegtyper, hvor der var flere stege.

Indklagede fandt samlet set ikke, at klager havde krav på kompensation.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Nævnet lagde efter det fremkomne til grund, at klager ved leveringen ikke fik den fornødne tid til at kontrollere, at leveringen var i overensstemmelse med klagers bestilling, og at mængden af mad var tilstrækkelig til det bestilte antal personer. Efter klagers oplysninger om mængden af det leverede oksekød, som ikke blev bestridt af indklagede, fandt Nævnet, at mængden af oksekød var utilstrækkelig til et selskab af den pågældende størrelse.

Efter en samlet vurdering af sagens oplysninger fandt Nævnet, at der henset til kuvertprisen var tale om en mindre mangel, og at et forholdsmæssigt afslag burde være på 5 pct. af den betalte pris svarende til 700 kr.

Afgørelse af 28. februar 2017