

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0557 – Hår i maden**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde den 3. september 2021 booket et restaurantbesøg for 3 personer hos indklagede.

Klager bestilte 3 x menu hos indklagede med oksemørbrad til hovedret og til en samlet pris på 1.194 kr.

Ifølge klager konstaterede hun hår i maden, hvorfor hun straks reklamerede til en tjener, som bar maden ud. Ifølge klager kom tjeneren tilbage med den samme portion, men blot hvor håret var fjernet, hvorfor klager fastholdt hun et krav om en ny portion. Indklagede bestred, at det var samme portion, men tilbød endnu en ny portion, hvilket klager accepterede.

Ifølge klager fik hun serveret en ny portion, men igen konstaterede klager hår i maden og klagede til indklagede. Indklagede afviste, at håret kom fra indklagedes mad. Klager har fotodokumenteret sin tallerken.

Klager og indklagede nåede ikke til enighed, hvorfor klager betalte regningen og gik.

Ifølge klager oprettede hun klagesagen ved nævnet grundet indklagede ikke opfyldte god hygiejne, kvalitet eller service.

**Klagers bemærkninger:**

Ifølge klager reklamerede hun staks og har anført, at indklagede ikke fik afhjulpet manglen, idet indklagede serverede endnu en portion med hår i maden.

Klager har taget fotodokumentation for, at der var hår i maden.

**Klagers krav:**

Klager ønsker pengene helt eller delvist tilbagebetalt.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har bestridt, at der var hår i den første portion, som blev serveret, og at anden portion var den samme som den første portion.

Endvidere har indklagede fastholdt, at ved både anden og tredje portion, som blev serveret, eftertjekkede chef og kok, at der ikke var hår i maden.

Endvidere har indklagede anført, at de to øvrige gæster ikke havde problemer med deres mad, og at klager spiste sine retter, hvorfor hun ikke er berettiget til et afslag i prisen.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få pengene helt eller delvist tilbage.

**Nævnets bemærkninger:**

Klager afviser at behandle sagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Klager har anført, at der var hår i hendes mad ved både første og tredje portion, mens anden portion var den samme som første portion, men blot hvor håret var fjernet. Klager har fremsendt et foto af den tredje portion. Indklagede har bestridt det af klager oplyste og har anført, at både chef og kok sikrede sig, at der ikke var hår i maden i den anden og tredje portion.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer, idet nævnet bemærker, at det af klager fremlagte billede ikke i sig selv giver tilstrækkeligt grundlag for at lægge klagers fremstilling til grund.

**Afgørelse af 22. februar 2022**