

## **Ankenævnets Journal nr.: 2021-0594 - Mangler ved bryllupskager**

### **Sagsfremstilling:**

Klager havde til brug for sit bryllup den 28. august 2021 som bryllupskager bestilt 6 lagkager hos indklagede, som driver et konditori/cafe. Den samlede pris for lagkagerne var 2.610 kr.

I forbindelse med bestillingen havde klager anført, at klager er stærkt allergisk over for ananaskirsebær, hvorfor sådanne bær ikke måtte indgå i pynten, idet klager kan udvikle nældefeber samt få vejrtrækningsproblemer, hvis blot klager er i kontakt med sådanne bær.

Da klager på bryllupsdagen modtog kagerne, var de pyntede med ananaskirsebær, hvorfor klager straks rettede henvendelse til indklagede og gjorde opmærksom herpå og påpegede, at kagerne, på trods af klagers udtrykkelige anmodning om det modsatte, var pyntede med ananaskirsebær, hvorfor klager ikke ville kunne spise kagerne eller blot komme i kontakt med. Heller ikke klagers mand ville kunne spise af kagerne, da klagers mand i så fald, når denne kyssede klager, kunne udløse et allergisk anfald hos klager. Klager anmodede samtidig indklagede om, at denne måtte komme med noget andet kage som compensation for de leverede lagkager med ananaskirsebær.

Efter det af klager oplyste ankom indklagede herefter 1½ time senere med 4 stykker restkage. Klager har ikke nærmere uddybet, hvad der skal forstås ved "restkage". Klager har anført, at parterne her havde en dialog, hvor indklagede, efter det af klager oplyste, kun havde givet klager en lille undskyldning og i øvrigt talt vredt til klager.

Lagkagerne med ananaskirsebær forblev hos klager.

Den 2. september 2021 skrev klager en mail til indklager og bad om at få hele det indbetalte beløb tilbagebetalt. Indklagede svarede, at indklagede var ked af den begåede fejl, som var sket ved, at der var blevet byttet rundt på ananaskirsebær og såkaldte kinesiske kirsebær, som oprindeligt skulle have udgjort pynten på de af klager bestilte lagkager.

I svaret anførte indklagede, efter det af klager oplyste, yderligere, at klagers gæster måtte have haft glæde af de fejlpyntede lagkager samt, at indklagede havde leveret en erstatning for de fejlbehæftede lagkager, hvorfor indklagede ikke ville returnere hele beløbet.

Indklagede tilbød efterfølgende klager et afslag på 50 pct. af prisen.

Dette var klager ikke tilfreds med og klager indgav herefter klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt klagen til behandling hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager ønsker at få hele beløbet retur, da indklagede har leveret kager, som kunne have udløst et voldsomt allergisk tilfælde hos klager. De fejlbehæftede kager betød, at klager måtte bruge 1½ time af sit bryllup på at kommunikere med indklagede med henblik på at få en erstatning for de fejlbehæftede kager. Klager var heller ikke tilfreds med de kager, som indklagede leverede som erstatning, idet klager havde forventet at få en hel kage.

Klager er ikke enig med indklagede i, at der var tale om en "misforståelse", idet klager specifikt og udtrykkeligt havde bedt om, at kagerne ikke blev pyntet med ananaskirsebær.

Klager er ikke enig i indklagedes bemærkninger om, at de tilbageblevne fejlbehæftede kager havde en værdi for klager og dennes gæster. For klager handler det om, at indklagede ikke holdt den indgåede aftale. Da indklagede kom ud til klages bryllup med de 4 stykker restkage, sagde klager til indklagede, at klager ikke kunne give indklagede de 6 hele kager med tilbage, da klager i så fald ville stå tomhændet.

Klager stod således midt i festen og kunne derfor ikke give indklagede kagerne med tilbage uden nogle nye i bytte, hvad skulle klager i så fald have serveret i stedet for?

Efter klagers opfattelse er hele denne situation kun opstået, fordi indklagede ikke havde lavet den bestilling, som var aftalt mellem parterne.

For så vidt angår klagers allergi er det ligegyldigt, om der var tale om skårede eller tilberedte bær, jf. indklagedes bemærkninger herom, idet klager reagerer blot ved kontakt med bærrerne, uanset om disse er tilberedte eller ej.

Klager kan ikke nikke genkendende til indklagedes udlægning af, at indklagede forsøgte at løse situationen på alle tænkelige måder, idet klager selv måtte henvende sig om de fejlbehæftede kager og selv måtte komme med løsningsforslag.

**Klagers krav:**

Klager ønsker det fulde beløb på 2.610 kr. tilbagebetalt

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede er rigtig ked af situationen, og indklagede forsøgte med alle midler på dagen at rette op på den misforståelse, der var sket.

Efter en telefonsamtale med klager kørte indklagede ud med 4 nye stykker kage. Ifølge indklagede udtrykte indklagede i denne forbindelse beklagelse over det passerede. Indklagede kan ikke genkende klagers beskrivelse af erstatningskagerne som "restkage".

Indklagede har anført, at bestillingen omfattede 6 standardlagkager og ikke én samlet bryllupskage.

Ved udbringningen af erstatningskagen tog indklagede ikke de fejlbehæftede kager med retur - hvorfor indklagede er af den opfattelse, at klagers 58 andre gæster har nydt godt af disse. Indklagede finder derfor ikke, at indklagedes arbejde med de fejlbehæftede kager har været helt uden værdi, og at klager derfor ikke kan have krav på en fuld refundering.

Indklagede har anført, at der ikke er tale om at de fejlbehæftede kager var pyntede med skårede eller tilberedte bær. Det var tale om bær, som stadig lå i deres skal. Indklagede har medsendt et billede af kagerne.

Indklagede finder, at indklagede har forsøgt at indgå en aftale med klager, og indklagede finder tilbuddet om at få 50 pct. af betalingen retur for rimeligt.

Indklagede kan ikke genkende, at indklagede kommunikerede sådan (vredt), som det er udlagt af klager.

Det er indklagedes opfattelse, at indklagede begik en fejl, men også at indklagede på alle tænkelige måder på dagen forsøgte at løse situationen så godt som muligt.

Indklagede kan ikke genkende, at indklagede skulle have forsøgt at krybe udenom indklagedes ansvar eller, at indklagede ikke skulle have reageret på klagers forskellige henvendelser.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på kompensation ud over den tilbudte refundering på 50 pct. af prisen for kagerne.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Ankenævnet lægger til grund som ubestridt, at der var mangler ved de leverede kager, idet disse, trods instruktion om det modsatte, var pyntet med ananaskirsebær, overfor hvilke klager lider af voldsom allergi.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering, at indklagedes tilbud om tilbagebetaling af 50 pct. af prisen for kagerne (1.305 kr.) er en passende kompensation.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klager fik leveret erstatningskager, samt at de kager, som fejlagtigt var pyntet med ananaskirsebær, forblev hos klager og kunne spises af klagers gæster.

**Afgørelse af 22. februar 2022**