

**Ankenævnets j.nr. 11-18 - Erstatning for skader og rengøring ved levering af mad.**

Klager kontaktede indklagede den 1. september 2011 og bestilte "sommerbuffet" til 53 personer til levering på klagers adresse lørdag den 10. september 2011.

Parterne aftalte følgende:

53 kuverter buffetmenu til levering den 10. september 2011 kl. 18.30, herunder anretning af buffet af indklagedes kok i 1 time. Prisen blev aftalt til 285,00 kr. pr. kuvert og 300 kr. for levering. Den samlede pris blev aftalt til 15.830,00 kr. Beløbet blev indbetalt til indklagede den 9. september 2011.

Under leveringen tabte indklagedes chauffør en portion af rød karry ud over klagers stuegulv, gulvtæppe, samt dør til terrassen. Chaufføren var ansat hos indklagedes underleverandør, E-takeaway.

Klager bestred indklagedes påstand om, at hændelsen skete som følge af, at chaufføren på vej ind i klagers stue med maden, stødte ind i indgangsdøren. Klager beskrev adgangsforholdene som følgende:

Yderdøren var 100 cm. bred, døren fra entre til stue var 80 cm bred, og dobbeltdøren til terrassen var 150 cm bred. Begge fløje af terrassedøren var åbne. Dobeltdøren stod åben fra den første gæst kom til den sidste gik om morgenen. Klager bemærkede endvidere, at de af klagers gæster, der så hændelsen, forklarede, at foliebakken brød sammen, da indklagedes bud bar den ind.

Som følge heraf fik klager leveret mindre mad, end der oprindeligt var bestilt. Klager oplyste, at han ikke på uheldstidspunktet ikke modtog noget tilbud om en ny portion karry til gæsterne.

Indklagede lagde i sin argumentation betydeligt vægt på, at klager i umiddelbar forbindelse med uheldet overfor indklagedes kok, på baggrund af kokkens forespørgsel om, hvorvidt indklagede kunne gøre noget for at afhjælpe problemet, herunder levering af mad til erstatning for det, som blev spildt på gulvet, svarede "it's ok", og fandt bl.a. på den baggrund ikke, at indklagede burde pålægges ansvar/erstatning for det passerede.

Klager anførte, at hans tilkendegivelse, at "it's ok" skulle ses i lyset af, at han på daværende tidspunkt var vært for over 50 personer, og at det vigtigste på det tidspunkt var, at få den i forvejen forsinkede mad anrettet og gæsterne til bords. Tidspunktet var således ikke det rette til at tage en konfrontation med indklagede. Tilkendegivelsen "it's ok", kunne således ikke tages til indtægt for, at klager accepterede uheldet uden ønske om kompensation fra indklagedes side.

Klager brugte en betragtelig tid på at gøre rent – rengøring af vægge, gulv, fjernelse af gulvtæppe, samt meget grundig rens af dør.

Klager indhentede tilbud om vask af tæppe hos [www.renseriet.dk](http://www.renseriet.dk). Prisen for rensning udgjorde 2.094,00 kr. inkl. afhentning og levering.

Klager anførte, at indklagede skulle holdes ansvarlig for de påførte skader, selvom det var indklagedes underleverandør, E-takeaway, der var ansvarlig for levering. Klagers aftale var således indgået med indklagede og ikke med underleverandøren E-takeaway, hvorfor indklagede måtte holdes ansvarlig for det passerede.

Klager gjorde første gang indklagede opmærksom på omfanget af skader ved en e-mail af den 12. september 2011. Parterne drøftede herefter sagens begivenheder pr. e-mail frem til den 17. september 2011. Klager anså indklagedes endelige tilbud om kompensation på 1.450,00 kr. for utilstrækkelig.

Klager fremsatte krav om:

- 1) Betaling/erstatning for rens af tæppe, kr. 2094,-, og
- 2) en forholdsmæssig refusion af prisen for arrangementet, svarende til den manglende kylling i rød karry – og
- 3) rimelig kompensation for klagers tidsforbrug på rengøring, vask af dør, væg, gulv, terrasse, samt aftagning og rensning af diverse beslag på døre.

Indklagede forklarede, at det bestilte blev leveret af indklagedes underleverandør, E-takeaway, og anrettet af indklagedes kok. Ved ankomst på klagers adresse var der ingen, som tog imod dem.

Klager havde tidligere telefonisk informeret indklagede om, at dørene ville være åbne for indklagedes personale.

Kun den ene fløj af den dobbelte dør var åbnet. Indgangen var således 75 cm bred. Indklagede anførte, at hændelsen kunne have været undgået, hvis klager havde åbnet begge fløje i indgangsdøren.

E-takeaway's medarbejders albue ramte døren og han tabte, som følge heraf, rød karry på klagers gulv. Indklagedes kok anførte, at uheldet angiveligt skyldtes de trængte indgangsforhold, herunder at kun den ene fløj i døren var åbnet.

Indklagede forklarede, at indklagedes kok kontaktede indklagede straks efter "hændelsen", hvorefter indklagede ringede til klager. Klager tog imidlertid ikke telefonen.

Indklagedes kok, som var på stedet for at anrette maden, talte umiddelbart efter uheldet med klager om, hvorvidt klager ønskede erstatningslevering for den tabte røde karry. Klager afviste tilbuddet og svarede "It's ok".

Indklagede tilbød en erstatning, svarende til 700,00 kr. fra E-takeaway og 750,00 kr. fra indklagede, i alt 1.450,00 kr.

Indklagede fremsatte krav om:

Principal: Frifindelse.

Subsidiært: Betaling af de tilbudte 1.450,00 kr. eller et efter Nævnets skøn fastsat mindre beløb.

Nævnet lagde til grund, at indklagede den 10. september 2011 leverede en buffet til 53 personer på klagers bopæl. Chaufføren, som var ansat hos E-Takeaway, tabte en portion rød karry på gulvet i forbindelse med leveringen.

Der er modstridende oplysninger om adgangsforholdene hos indklagede på tidspunktet for leveringen. Nævnet fandt på denne baggrund ikke at kunne lægge vægt herpå.

Det fremgik af det fremkomne, at flere gæster observerede, at den foliebakke, hvori maden blev leveret, knækkede sammen, da den blev båret ind.

Da det var indklagedes ansvar at sikre, at maden blev leveret i en emballage, der er egnet til formålet, og at der ikke blev fyldt mere mad i emballagen, end denne kunne bære, fandt Nævnet, efter en samlet vurdering af sagen, at indklagede skulle give klager et skønsmæssigt fastsat afslag på 10 pct. af den samlede pris for buffeten, kr. 1.583,-, samt skulle godtgøre klager dennes udgift til rensning af det beskadigede tæppe, kr. 2094,-, i alt 3.677.

Indklagede skulle endvidere refundere klager gebyret for sagens behandling ved ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

Afgørelse af 5. marts 2012