

**Ankenævnets j.nr.: 2017-0482 - Klage over pris for fødselsdagsarrangement**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte den 3. maj 2017 hos indklagede popcornmaskine, en softicemaskine samt grillet kød med tilbehør til en børnefødselsdag, som skulle afholdes i klagers have.

Indklagede sendte den 4. maj en e-mail til klager, hvoraf det fremgik, at en popcornmaskine med startpakke kostede kr. 500,-, en softicemaskine med 6L mix kostede kr. 1.500,-, og endelig fremgik det af e-mailen, at tilbuddet indeholdt "Grillmand i ca. 2 timer, helstegt oksefilet og kalkunbryst med to slags kartofler og 3 slags salat koster kr. 195,- pr. kuvert."

Kuvertprisen var baseret på 20-25 kuverter.

Efter afviklingen af fødselsdagen – den 18. juni 2017 - kontaktede klager indklagede og anførte, at den person som kom med maden blot kom og afleverede maden, han blev således ikke i de to timer, som fremgik af tilbuddet, jf. tilbuddet som indeholdt "Grillmand i ca. 2 timer". Klager skrev videre, at hun havde savnet en anvisning på, hvordan de lejede maskiner skulle gøres rent. Det fremgår implicit, at klager telefonisk havde kontaktet indklagede om dette spørgsmål.

Indklagede svarede den 19. juni 2017, at indklagede på intet tidspunkt havde lovet klager, at der ville være serveringspersonale, men blot at kødet skulle være tilberedt og udskåret.

I en e-mail af den 22. juni 2017 skrev klager igen til indklagede om en række mangler ved leveringen (mangler som ikke er genstand for denne klage), og klager gentog her igen sin klage over, at den lovede grillmand ikke var til stede i de to timer, som tilbuddet havde lovet, og som klager mente at have betalt for.

Klager indgav herefter en klage til Ankenævnet vedr. sidstnævnte klagepunkt.

Den 27. juli modtog klager fra indklagede en regning for rengøring af den lejede popcornmaskine på kr. 200,-. Klager af den opfattelse, at maskinen var rengjort, da indklagede afhentede den i juni måned. Klager, som har et handicap, har således anført at klagers handicapshjælper havde foretaget en rengøring af den pågældende maskine.

Klager supplerede efterfølgende sin klage med den modtagne regning for rengøring.

Klager betalte i alt kr. 7.080,-.

**Klagers bemærkninger:**

Klager var af den opfattelse, at klager ikke fik det som fremgik af tilbuddet, nemlig en "grillmand", som skulle være til stede i to timer. Klager havde betalt kr. 195,- pr. kuvert og den pågældende grillmands tilstedeværelse i 2 timer udgjorde en del af denne betaling.

Klager havde fået oplyst, at maden, som indklagede fik fra en ekstern cater, kostede kr. 145,- pr. kuvert, og klager ønsker på denne baggrund et nedslag på 50 kr. pr. kuvert, som kompensation for den udeblevne grillmand. Derudover var det klagers opfattelse, at den pågældende popcornmaskine var tilstrækkelig rengjort, og klager ville derfor ikke betale de 200 kr. for rengøring, som indklagede havde krævet herfor.

Klager fremsatte krav om et nedslag på 50 kr. pr. kuvert, hvilket med 24 kuverter blev kr. 1.200,-. Derudover fandt klager ikke, at indklagede havde krav på betaling for ekstra rengøring af popcornmaskinen.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede havde for så vidt angik klagen over den udeblevne grillmand anført, at der skulle have været en "grillmand" med i 2 timer (iberegnet transport), som skulle komme og opvarme/færdiggrille det bestilte kød, som allerede var forgrillet hjemmefra, derefter skære det ud på et bord, og stille det på et fad på samme bord.

Der var ifølge indklagede imidlertid en misforståelse mellem cateren og indklagede, således at personen leverede det allerede færdiggrillede mad på fade, hvor det allerede var udskåret.

Klager havde været af den opfattelse at grillmanden skulle servere og klagede derfor over dette. Det har aldrig været grillmandens job at gøre andet end grille og udskære maden, klager led på ingen måde afsavn, og roste endda både skriftligt og mundtligt maden.

For så vidt angik popcornmaskinen fik indklagede, ifølge indklagede, en indfedtet og beskidt popcornsmaskine tilbage fra klager. Der var forsøgt rengøring, men alt tydede på at det havde været med lunken vand, da indklagedes medarbejder måtte bruge 45 minutter på at, rengøre den.

Man kunne, hos indklagede, vælge at leje en popcornsmaskine og selv rengøre den efter brug eller lade indklagede rengøre den for et beløb af 200kr.

Indklagede fandt ikke, at der var grundlag for afslag og fastholde beløbet på kr. 200,- for rengøring af popcornmaskinen.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet gav klager delvist medhold.

Det fremgik af indklagedes tilbud, at der ville være "Grillmand i ca. 2 timer". Det var ubestridt, at maden blev leveret færdigtilberedt og udskåret, og at indklagede ikke leverede tilstedeværelse af en person, som forestod færdigtilberedning og udskæring på stedet.

Nævnet lagde herefter til grund, at en (mindre) del af den bestilte ydelse ikke blev leveret. Ankenævnet fandt efter en konkret vurdering af omstændighederne i sagen, at denne mangel kunne takseres til et afslag i den aftalte pris på kr. i alt 600,-.

For så vidt angik klagen over den opkrævede betaling for rengøring af den lejede popcornmaskine afviste Ankenævnet at behandle dette spørgsmål, da nævnet ikke ud fra de fremkomne oplysninger kunne afgøre, om popcornmaskine var rengjort.

**Afgørelse af 24. oktober 2017**