Ankenævnets Journal nr.: 2024-1054 – Kold mad

Sagsfremstilling:

Klager havde den 1. december 2024 bestilt fastfood med udbringning, som skulle leveres af indklagede. Da maden blev leveret, var den efter det af klager oplyste blevet kold.

Klager kunne i en bestillingslog se, at der var gået 19 minutter fra indklagede havde fået overdraget bestillingen fra restauranten, og til den blev leveret. Klager noterede sig yderligere i forbindelse med leveringen, at maden ikke var opbevaret i en isoleret taske, men derimod i en tynd papirspose, trods en udetemperatur på 4 grader.

Klager rettede umiddelbart efter levering henvendelse til indklagede, som ikke bestrider, at maden kan have været kold. Indklagede tilbød ved den lejlighed klager en kompensation på 30% af den betalte pris, som kunne refunderes enten ved kreditering af klagers konto ved indklagede eller ved overførsel til klagers bankkonto. klager afslog dette tilbud.

Indklagede har under sagens forberedelse oplyst supplerende til sagen, at klager modtog et estimat på leveringstiden på 25-40 ved bestillingen, hvilket estimat er overholdt.

Indklagede har herudover præciseret, at det tidligere forligstilbud er afgivet kulant.

Klagers krav:

Tilbagebetaling af det fulde beløb.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sit tilbagebetalingskrav har klager gjort gældende, at klager har en berettiget forventning om, at indklagedes ydelse består i levering af varm mad, da ydelsen ellers er værdiløs. Af den årsag er indklagedes ydelse indlysende mangelfuld. Manglen er så væsentlig, at den berettiger ophævelse af købet, med fuld tilbagebetaling af den leverede ydelse.

Klager har til støtte for dette resultat yderligere påberåbt sig dette nævns tidligere afgørelse i sagen 2023-0617

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for frifindelsespåstanden har indklagede gjort gældende, at de har leveret i overensstemmelse med aftale. Klager fik og accepterede et tidsestimat, som efterfølgende blev overholdt. Indklagede har supplerende gjort gældende, at det særskilt fremgår af indklagedes betingelser, at indklagede ikke kan garantere overholdelse af de estimere leveringstider for de enkelte leveringer.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold i klagen.

Ankenævnet bemærker, at indklagede ikke har bestridt, at maden var kold ved levering, men at indklagede har gjort gældende, at indklagede i sine brugervilkår ikke garanterer varm mad. Indklagede har endvidere gjort gældende, at de har leveret i overensstemmelse med aftale og tidsestimatet.

Ankenævnet bemærker endvidere, at indklagedes eneste ydelse i relation til klager er at levere den bestilte mad fra det sted, hvor maden er tilberedt, til indklagedes adresse.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at indklagede – ved bestilling af varm mad – har forpligtet sig til at levere maden varm.

Ankenævnet finder endvidere, at den leverede ydelse led af sådanne mangler, at klager er berettiget til at få refunderet det betalte beløb.

Herefter, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver Ankenævnet klager medhold, idet det bemærkes, at klager ikke er forpligtet til at modtage en del af tilbagebetalingen i form af en kreditering af hans konto hos indklagede.

Afgørelse af 3. april 2025