Ankenævnets Journal nr.: 2025-0678 – Kold mad

Sagsfremstilling:

Sagen vedrører en madbestilling foretaget via indklagedes platform, den 12. oktober 2025 med levering til klagers adresse i Brabrand.

Det fremgår af sagen, at klager den 12. oktober 2025 kl. 19.09 bestilte mad via indklagedes app. Betaling skete via MobilePay med i alt 164,67 kr. inkl. leverings- og servicegebyr. Ifølge indklagedes ordrekvitteringer og ordreside er leveringstidspunktet registreret kl. 20.22.

Af klagers oplysninger fremgår, at den estimerede leveringstid ved bestilling var ca. 45 minutter, og at leveringstidsestimatet løbende blev justeret i indklagedes app.

Klager har oplyst, at maden blev leveret ca. kl. 20.22, og at maden ved ankomsten var kold. Klager reklamerede straks via indklagedes support.

Indklagede har over for nævnet oplyst følgende tidslinje for ordren: Bestilling kl. 19.09, kurér accepterede ordren kl. 19.24, afhentning fra restauranten kl. 19.36 og levering kl. 20.22. Den samlede varighed er opgjort til 73 minutter, hvilket ifølge Indklagede er ca. 17 minutter længere end det øvre estimerede interval på 45–55 minutter.

Indklagede har oplyst, at maden stod på restauranten i ca. 8 minutter før afhentning og herefter var placeret i kurérens isolerede leveringstaske i ca. 46 minutter.

Klager har i sine bemærkninger til nævnet oplyst, at han ikke gør indsigelse mod leveringstiden som sådan, men at klagen vedrører, at maden var kold ved levering. Klager bestrider Indklagede oplysninger om, at maden var tilstrækkeligt isoleret under hele forløbet, og har anført, at maden først stod i en tynd plastikpose på restauranten og derefter blev transporteret i en kurértaske, som efter klagers opfattelse åbnes gentagne gange ved flere leveringer forud for hans. Klager har endvidere henvist til nævnets tidligere afgørelser om kold mad.

Indklagede har i yderligere bemærkninger fastholdt, at der ikke foreligger dokumentation for fejl i håndteringen eller for, at maden var kold i en grad, der gjorde den uspiselig. Wolt har anført, at kurérer instrueres i at holde leveringstasken lukket, at der i det konkrete forløb var tre leveringer forud for klagers levering, hvilket oplyses at være normalt, og at kunder har mulighed for at vælge prioriteret levering mod tillæg. Indklagede har fastholdt, at temperaturvariationer er en iboende del af madlevering og har henvist til sine brugervilkår.

Klager har oplyst, at han straks ved modtagelsen gjorde kuréren opmærksom på, at maden delvist var kold, og at han kontaktede Indklagede support kort efter leveringen.

Klagers krav:

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at at maden var kold ved levering og derfor ikke levede op til den ydelse, som klager med rimelighed kunne forvente. Klager har supplerende gjort gældende, at klagen ikke vedrører leveringstiden som sådan, men udelukkende madens temperatur ved modtagelsen.

Klagers omgående reklamation dokumenterer klagers sagsfremstilling, og det bestrides derfor, at det ikke kan lægges til grund, at maden var kold ved levering.

Indklagedes ydelse består i levering af mad med den forventede temperatur. Hvordan indklagede i øvrigt organiserer sig med henblik på at levere denne ydelse, herunder antallet af forudgående stop på ruten, er uvedkommende for klager.

Det er herefter klagers opfattelse, at indklagedes ydelse var mangelfuld i sådan grad, at klager var berettiget til at hæve aftalen. Klager har din forbindelse påberåbt sig dette nævns tidligere afgørelser 2023-0617 samt 2024-1054.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin påstand anført, at leveringen er sket inden for rammerne af de forventede leveringstider, og at mindre forsinkelser er forbundet med madleveringstjenesters karakter.

Indklagede har oplyst, at maden blev afhentet kort tid efter færdiggørelse og herefter transporteret i kurérens isolerede leveringstaske.

Indklagede har endvidere henvist til Wolts brugervilkår, hvorefter der ikke kan garanteres samme temperatur ved levering som ved servering på restauranten, og hvor der i øvrigt tages specifikt forbehold for mindre afvigelse af denne karakter.

Indklagede har anført, at der i øvrigt ikke foreligger dokumentation for, at maden har været kold i en sådan grad, at den var uspiselig.

Indklagede har særskilt henvist til indklagedes historik med den pågældende klager, hvor der har været reklamationer ved 26 af 122 tidligere ordre, hvilket er markant mere end sædvanligt. Indklagede har peget på, klager tidligere har afvist rimelige kompensationstilbud, og fremsat hensigt til at eskalere sagen til ankenævnet, hvis der ikke blev ydet fuld refusion.

Indklagede har afsluttende gjort gældende, at klager, med kendskab til denne historik, kunne have valgt at betale et mindre gebyr for prioriteret levering.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at indklagede ikke har bestridt, at maden var kold ved levering, men at indklagede har gjort gældende, at der ikke foreligger dokumentation for, at maden har været kold i en sådan grad, at den var uspiselig, samt at det følger af Wolts brugervilkår, at der ikke kan garanteres samme temperatur ved levering som ved servering på restauranten, og hvor der i øvrigt tages specifikt forbehold for mindre afvigelse af denne karakter.

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 anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver Ankenævnet klager medhold.

Afgørelse af 30. april 2026