Ankenævnets Journalnr.: 2026-0026 – Madbestilling

Sagsfremstilling:

Den 31. december 2025 bestilte klager, via indklagedes hjemmeside, mad til afhentning.

Bestillingen blev bekræftet, og klager modtog et ordrenummer. Det fremgår af den fremlagte kvittering, at den samlede pris udgjorde 372,00 kr., som blev betalt i forbindelse med bestillingen.

Klager har oplyst, at indklagede på tidspunktet for afhentning var lukket, og at klager derfor ikke modtog den bestilte mad.

Klager har videre oplyst, at beløbet blev trukket på klagers konto, uanset at ydelsen ikke blev leveret.

Efter det oplyste rettede klager herefter henvendelse til indklagede med henblik på tilbagebetaling.

Klager har oplyst, at indklagede afviste ansvar og henviste klager til en ekstern leverandør af bestillingssystemet.

Klager har oplyst, at klager forgæves har forsøgt at komme i kontakt med den pågældende leverandør.

Klagers krav:

Indklagede skal tilbagebetalt 372 kr. til klager.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at indklagede har modtaget betaling for en ydelse, som ikke er leveret, hvorefter betalingen skal refunderes. Indklagedes aftaler med dennes leverandører er uvedkommende for klager.

Indklagedes krav:

Indklagede har ikke svaret i sagen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke svaret i sagen.

Nævnets bemærkninger:

Nævnet giver klager medhold.

Det fremgår af sagen, at indklagede har indgået aftale om, og modtaget betaling for, levering af de pågældende madvarer, som indklagede, derfor også var pligtig at levere. Undladelse heraf udgør en væsentlig mangel, som berettiger indklagede til at ophæve handlen og forlange det betalte beløb retur.

Afgørelse af 1. juni 2026