

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0850 - Klage over forsinkelse ved levering af mad

Sagsfremstilling:

Klager bestilte gennem indklagede en kok til at komme ud og lave mad til klager og dennes selskab den 24. november 2018.

Indklagede er en internetportal, som mod provision, formidler privates kontakt til en række freelance-kokke. På indklagedes hjemmeside kan man læse følgende:

”Koncentrér dig om hyggen. [Indklagede] indkøber de bedste ingredienser, laver maden i dit eget køkken, præsenterer og serverer hver ret, og som prikken over i'et rydder vi også op i køkkenet.

Hos [indklagede] mener vi, at det hyggeligste spisested er inden for hjemmets fire vægge - så hvorfor ikke leje en kok på [indklagede], som tager sig af den kulinariske del og bringer restaurant kvaliteten ind i dit hjem.

Kokken kommer hjem til dig med friske råvarer og tilbereder samt serverer maden - så alt du skal koncentrere dig om er nærværet med dine gæster. Overlad maden til os. I jagten på det perfekte værtskab, hvor alt skal være fejlfrit, glemmer vi i stressen ofte det der er allervigtigst, nemlig gæsterne. Hos [indklagede] står vi for alt, lige fra indkøb af de bedste råvarer, vi klarer endda oprydning af køkkenet. Så lej en kok til dit bryllup, konfirmation, fødselsdag, eller hvis i bare ønsker en hyggelig middag derhjemme, så du kan koncentrere dig om hyggen og at være til stede med dine gæster.

Vi gør en dyd ud af at tilberede og anrette maden til perfektion, samt præsentere og servere hver ret. Så alt du skal koncentrere dig om, er at hygge og være til stede med dine gæster.”

Det fremgår af indklagedes betingelser at:

”[Indklagede] forbinder freelance Kokke, med kunder som ønsker [indklagedes] serviceydelser. [Indklagede] dk er en platform, som gør det muligt at booke en privatkok online og fungerer som et bindeled imellem forbruger og freelancer. For at benytte dig af [indklagedes] service, skal du acceptere de gældende forretningsbetingelser. Aftalen træder i kraft når du accepterer at have læst vilkår og betingelser.”

Det fremgår af indklagedes betingelser om reklamationer, at:

”Eventuelle reklimations- og erstatningskrav skal rejses over for Freelanceren, som har leveret maden. [indklagede] bedes orienteres, såfremt Freelanceren ikke er enig i din reklamation. [indklagede] kan kontaktes på [kontakt@\[indklagede\].dk](mailto:kontakt@[indklagede].dk).

[Indklagede] har ingen forpligtelse til at udbetale nogen erstatning for det eventuelle tab, som du måtte lide som følge af at maden ikke svarede til dine forventninger. [Indklagede] tager forbehold for eventuelle skrive- og/eller trykfejl på ChefMe.dk.”

Det var aftalt, at den pågældende kok, som klager havde engageret gennem indklagede, skulle komme hos klager kl. 11.30 og at maden skulle være tilberedt til spising kl. 13.30. Den samlede pris udgjorde kr. 19.900,-.

Kokken og dennes assistent ankom dog først kl. ca. 14.00, og klagers selskab fik derfor først mad kl. ca. 14.45.

Efter arrangementet hos klager skulle kokken og dennes assistent videre til et andet arrangement. Da kokken forlod klagers ejendom tabte han i sin hast en bøtte med sovs på fortorvet, som kokken efterlod og som klager derfor måtte fjerne.

Klager – som i øvrigt var tilfreds med selve maden - klagede efterfølgende til indklagede over forsinkelsen og den tabte sovs, som klager måtte fjerne.

Indklagede svarede tilbage og beklagede klagers oplevelse. Indklagede kontaktede den pågældende kok, som erkendte, at denne var kommet for sent. Indklagede tilbød som kompensation at indsætte kr.1.000,- på klagers konto hos indklagede.

Klager var ikke tilfreds hermed og anførte, at forsinkelsen og den tabte sovs måtte berettige til et afslag på kr.5.000,-. Indklagede svarede den 5. dec. 2018 herpå, at indklagede kunne gå med til en dekort på kr.2.000,-. (Det fremgår ikke, hvorvidt denne dekort ville blive givet, som en kontant dekort eller, som et beløb indsat på klagers konto hos indklagede).

Indklagede henviste yderligere til sine betingelser og opfordrede klager til at rette henvendelse til kokken for en evt. dekort. Indklagede gjorde i den forbindelse opmærksom på, at indklagede var en internetplatform, som samarbejdede med forskellige selvstændige kokke, og som tog 14 pct. i gebyr for at formidle kontakt mellem kunderne og de pågældende kokke.

Indklagede opfordrede videre klager til at skrive en anmeldelse af den pågældende kok på indklagedes hjemmeside.

Klager fastholdt, overfor indklagede, ønsket om at få en dekort på kr.5.000,- og indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se Sagsfremstillingen ovenfor

Klagers krav:

Klager ønskede et afslag på kr.5.000,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at indklagede var en online portal, med branchekode 582900, som freelance kokke kunne anvende til brug for salg af deres serviceydelser. Der forelå således ikke et over-/underordningsforhold imellem indklagede og kokkene.

Indklagede henviste videre til indklagedes betingelser, som klager, i forbindelse med bookingen, havde godkendt elektronisk, og hvoraf det fremgik, at reklamationer skulle rettes til den freelancer, der havde været ude hos klager og ikke til indklagede.

Var der derimod klager til selve det platformsmæssige aspekt hos indklagede, der havde kunnet givet anledning til gener, modtog og behandlede indklagede sådanne klager.

Det var således indklagedes opfattelse, at indklagede ikke var den rette indklagede.

Indklagedes krav:

Indklagede havde tilbudt en kompensation på kr.2.000,- og fandt, at klager burde rette sin klage og sit krav mod den pågældende kok, der var ude hos klager den 24. november 2018.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet lagde til grund, at der blev indgået af aftale mellem klager og indklagede, og at betalingen for ydelsen også blev modtaget af indklagede.

På baggrund af ovenstående, og efter en samlet vurdering af indklagedes betingelser og formuleringen heraf, fandt Nævnet ikke, at indklagede i tilstrækkelig grad har gjort det klart, at indklagede alene fungerede som en formidler mellem kunden og den pågældende kok. Yderligere bemærkede Nævnet, at indklagede konkret havde tilbudt klager et afslag på kr. 2.000,- og således anerkendte et ansvar for den indgåede aftale og den ydelse, der blev leveret.

På denne baggrund fandt Nævnet, at indklagede var ansvarlig for at yde klager en erstatning for forsinkelsen af den aftalt ydelse. Nævnet fandt, at den af indklagede tilbudte dekort på kr. 2.000,- måtte anses for passende.

Afgørelse af 9. april 2019