

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0740 - Afbestilling af catering

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 12. september 2019 hos indklagede via dennes hjemmeside mad ud af huset til levering hos klager den 17. november 2019. Prisen herfor var kr. 2.600, - inkl. moms.

Klager har oplyst, at der i forbindelse med købet ikke blev givet informationer omkring afbestilling/fortrydelse.

Klager kontaktede efterfølgende - ifølge klager ca. en måned før arrangementets afholdelse – indklagede telefonisk, da klager ønskede at afbestille den bestilte mad, og få betalingen, der var trukket, retur. Afbestillingen skyldes, at klager pga. vandskade ikke kunne gennemføre det planlagte arrangement.

Da klager kontaktede indklagede, fik klager oplyst, at klager ikke kunne afbestille. Indklagede henviste i den forbindelse til sine handelsbetingelser. Klager fik at vide, at der var mulighed for at få et tilgodebevis, men dette ønskede klager ikke.

Klager har telefonisk overfor Ankenævnet oplyst, at klager ikke under købsprocessen blev gjort bekendt med indklagedes handelsbetingelser.

Den 17. november 2019 forsøgte indklagede at levere maden, men klager nægtede at tage imod den.

Klager ønsker at få det betalte beløb retur, da klager ikke mener, at klager blev tilstrækkeligt oplyst om den manglende fortrydelsesret i forbindelse med købet.

Ankenævnets sekretariat har undersøgt, hvilke oplysninger man får i forbindelse med en onlinebestilling hos indklagede. Som led i købsprocessen skal man acceptere indklagedes handelsbetingelser ved at klikke af i en boks, og i den forbindelse kan man klikke på et link og læse indklagedes handelsbetingelser.

I indklagedes handelsbetingelser står der, at der i henhold til forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12, ikke er fortrydelsesret ved bestilling af cateringydelse.

Klagers bemærkninger:

Klager finder ikke, at klager blev tilstrækkeligt oplyst om mulighederne – eller mangel på samme – for at fortryde/afbestille købet.

Klager har under henvisning hertil samt under henvisning til at afbestilling skete mere end én måned før leveringstidspunktet anført, at han bør have returneret betalingen for købet. Klager er således ikke tilfreds med indklagedes tilbud om at få et gavekort til indklagede.

Klagers krav:

Klager ønsker at få returneret betalingen på kr. 2.600, - inkl. moms.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klager den 12. september på indklagedes hjemmeside foretog en bestilling af buffet til levering den 17. november kl. 10-11, og at klager modtog en ordrebekræftelse på denne bestilling. Der er således indgået en bindende aftale mellem parterne.

Indklagede har anført, at bestilling af catering er undtaget den almindelige fortrydelsesret ved internethandel, jf. lov om forbrugeraftaler § 18, stk. 2, nr. 12. Klager har derfor ikke krav på at afbestille sin buffet og få det indbetalte beløb refunderet.

Indklagede har oplyst, at klager har kontaktet indklagede telefonisk, hvor klager blev vejledt om, at han kunne få et gavekort på beløbet til senere brug. Denne mulighed ønskede klager dog ikke at benytte sig af.

Den 17. november 2019 foretog indklagede levering af den bestilte buffet på den af klager angivne adresse. Klager nægtede dog at modtage buffeten.

Samlet set har klager efter indklagedes opfattelse derfor ikke noget krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at det fremgår af indklagedes handelsbetingelser, som skal godkendes (afklikkes) som led i bestilling af mad hos indklagede, at det ikke er muligt at fortryde en afgivet ordre under henvisning til forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12. Ankenævnet finder således, at det mellem parterne var aftalt, at klager ikke havde fortrydelsesret i forbindelse med aftalen.

På denne har klager ikke haft ret til at fortryde den afgivne ordre, og klager kan således ikke gives medhold i klagen.

Afgørelse af 5. marts 2020