

Ankenævnets journal nr.: 2020-0443 - Kompensation – levering af mad

Sagsfremstilling:

Klager havde i maj 2020 bestilt mad til 30 personer til levering fra indklagede, som driver en cateringvirksomhed. Maden var til brug for klagers bryllupsfest den 20. juni 2020 og skulle ifølge klager serveres til frokost, som var planlagt til kl. 11.45. Maden skulle leveres på den adresse, hvor brylluppet skulle holdes. Prisen var kr. 9.424,40 inkl. fragt. Klager havde fået leveringstidspunktet oplyst til at være mellem kl. 10.30 og senest kl. 11.15. Ifølge klager var indklagede oplyst om, at maden skulle serveres til frokost kl. 11.45.

Da klager kl. 11.45 kom tilbage til lokalerne, hvor brylluppet skulle holdes, var maden ikke ankommet. Klager ringede til indklagede og spurgte, hvornår maden ville blive leveret. Klager fik her ifølge klager oplyst, at den ville ankomme kl. 12.00. Kl. 12.07 var maden endnu ikke kommet, og klager ringede på ny til indklagede, hvor indklagede oplyste, at leveringen ville blive yderligere 35 minutter forsinket, da chaufføren var kørt forkert. Klager ytrede i telefonen sin utilfredshed hermed og oplyste angiveligt over for indklagede, at klager i så fald ikke ønskede leverancen, og at klager i stedet var nødt til at servere noget andet mad for sine gæster. Klager har anført, at klager følte, at indklagede ikke havde styr på det, og klager følte sig utryg. Klager gav herefter gæsterne den mad, som skulle have været serveret som aftensmad.

Maden fra indklagede ankom ifølge klager mellem kl. 12.50 og 12.57, mere end 1½ time efter det senest oplyste leveringstidspunkt kl. 11.15. Herefter skulle maden først opvarmes og anrettes, og klagers selskab ville således først kunne have spist kl. 13.30, hvor det planlagte tidspunkt var kl. 11.45. Da klager havde tænkt sig at anvende maden fra indklagede direkte til servering, havde klager ikke mulighed for at opbevare mad til 30 personer og efterfølgende anvende den til aftensmad. Klager var derfor ifølge klager nødsaget til at kassere det meste af maden.

Klage rettede i dagene efter henvendelse til indklagede, og her gik det op for klager, at indklagede ikke havde bogført hændelsen (forsinkelsen), og at indklagede alene mente, at maden havde været 45 min. forsinket. Ifølge klager ville indklagede ikke anerkende, at klager ikke kunne anvende maden, og ville derfor kun kompensere klager for halvdelen af beløbet, kr. 4.395,-, hvilket beløb klager har modtaget.

Klager finder, at klager pga. den væsentlige forsinkelse og da klager havde ekstra udgifter til personale, som måtte blive længere pga. forsinkelsen, bør have hele beløbet tilbagebetalt.

Klagers bemærkninger:

Klager ønsker det fulde beløb tilbagebetalt. Det er klagers opfattelse, at 50 pct. af det fulde beløb dækker halvdelen af den kasserede mad, men at der i det beløb ikke er indeholdt kompensation for forsinket levering eller ekstra udgifter til serveringspersonale, som måtte blive længere.

Klager forlanger ikke kompensation for den svie og smerte, eller det kaos som opstod til klager bryllup, da klager pludselig ikke havde noget mad at servere til klagers gæster. Indklagede leverede ikke frokost på det tidspunkt, som var bestilt af klager. Maden blev nærmere leveret om eftermiddagen, hvilket klager ikke kunne bruge.

For så vidt angår de af indklagede afgivne bemærkninger over klagen, har klager anført, at klager på intet tidspunkt d. 20. juni 2020 blev spurgt af indklagedes kundeservice, om klager stadig ønskede

at modtage maden. Klager har anført, at klager ikke telefonisk accepterede at modtage maden trods den sene levering. Tværtimod fortalte klager ifølge klager, at klager ikke ville have maden.

Klager har anført, at det dog er korrekt at klager modtog maden da den ankom. Klager var ikke klar over, at klager havde den mulighed at nægte modtagelse. Klager havde hverken tid eller lyst til at bruge resten af klagers bryllupsdag på at tage stilling til indklagedes forsinkelse eller at kommunikere yderligere med indklagede.

Det er korrekt, at klager i klagers e-mails til indklagede ikke nævnte, at klager ikke kunne bruge maden. Anden relevant information om forløbet var heller ikke inkluderet i disse mails, da klager alene ønskede at starte en dialog omkring kompensation.

Klager har ifølge klager forsøgt at være gennemsigtige og ærlige i kommunikationen med indklagede, og har derfor gjort indklagede opmærksom på, at klager ville gå videre med sagen, da klager ikke mener, at indklagedes kompensation er tilstrækkelig ift. klagers tab. Klager finder derfor ikke, at klager har truet med Ankenævnet. I øvrigt henviser indklagede på deres hjemmeside til Ankenævnet, hvis man som kunde ikke er tilfreds med deres håndtering og afgørelse. Klager finder derfor, at klager retter sig efter indklagedes egen vejledning

Klager kontaktede af flere omgange indklagede og informerede om, at klager ikke havde mulighed for at opbevare mad til 30 mennesker, hvorfor klager var nødt til at kassere det meste. Maden var planlagt til at spises direkte efter levering, hvilket ikke var en mulighed pga. så stor forsinkelse. Forklaringen fra klagers side har været den samme. Klager har dog talt med flere forskellige medarbejdere hos indklagede, hvilket kan være årsag til at indklagede ikke har fået den samme opfattelse.

Klagers krav:

Klager ønsker den resterende del af betalingen for den leverede mad tilbagebetalt, kr. 4.084,40.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har om sagens forløb anført følgende:

25/5 2020: Ordren bekræftes med levering d. 20/6 og spisetid 11.45

19/6 2020: SMS sendes til kunden med leveringstid mellem 10.30 – 11.15.

20/6 2020: Turen var planlagt i indklagedes system med en forventet leveringstid på kl. 11.13. Chaufføren tastede adressen ind i på Google Maps. Ved en fejl tastede han Skovmærkevej xx, Odder, i stedet for den rigtige adresse Skovmærket xx, 8700 Horsens.

Da indklagedes kundeservice ringede til chaufføren 11.45, troede chaufføren derfor kun, at han blev 15 minutter forsinket. Først efter kl. 12, da indklagedes kundeservice på ny ringede til chaufføren og rykkede for leveringen igen, gik det op for chaufføren, at han var ved den forkerte adresse.

Indklagede oplyste herefter klager om, at chaufføren ville være fremme ca. 35 minutter efter.

Ifølge indklagede accepterede klager i telefonen at modtage ordren, og tog også imod maden, da chaufføren ankom kl. 12.50. På intet tidspunkt i dialogen med hverken indklagedes kundeservice eller chaufføren, har klager nævnt, at klager ikke kan/ønskede at bruge maden.

21/6 2020 kl. 16.31: Klager skrev en mail til indklagedes kundeservice, hvori der stod, at klager ikke var tilfreds med compensationen af fragtbeløbet på 375 kr.

22/6 2020 kl. 15.40: Klager rykkede for svar, og truede med at anke sagen til Ankenævnet, såfremt indklagedes kundeservice ikke vendte tilbage senest 23/6. Indklagedes kundeservice ringede til klager for at finde en løsning. Først her fortalte klager, at man ikke havde ønsket at spise maden, og smidt det hele ud.

På den baggrund, ønskede klager det fulde beløb refunderet. Igen blev der truet med Ankenævnet, såfremt der ikke blev tilbageført det fulde beløb. Indklagedes kundeservice noterede kravet og lovede at vende tilbage senest efterfølgende dag.

23/6 2020: Indklagedes kundeservice vendte tilbage til klager, og tilbød klager at refundere 50 pct. af det totale ordrebælb. I alt er tilbageført 4.395,- + 375,- tilbagebetalt til klager ud af en total ordreværdi på 8.854,40. Klager truede igen med at anke sagen til Ankenævnet, såfremt der ikke blev tilbageført det fulde beløb. I samtalen med indklagedes kundeservice, fortalte klager, at de havde brugt brødet samt noget af maden. Senere ændredes forklaring, og klager fortalte nu, at klager havde kasseret al maden.

Indklagede har oplyst, at normal procedure ved mindre forsinkelser er, at give fragt-beløbet retur. Ved større forsinkelser vurderes fra sag til sag. Oftest gives dog et større beløb tilbage. Større beløb udbetales oftest som gavekort, og i sjældnere tilfælde gives kontante beløb retur. I den pågældende sag er givet >50 pct. af det totale ordrebælb retur kontant. Da klager valgte at modtage maden, og på intet tidspunkt i løbet af leveringsdagen (d. 20/6), ytrede ønske om ikke at få maden leveret, finder indklagede ikke, at klager har krav på at få det fulde beløb retur. Da der var tale om en større forsinkelse, har indklagede dog vurderet, at klager skulle have mere end blot fragtprisen retur.

Indklagede har oplyst, at indklagede naturligvis er ked af, at have leveret for sent til klagers bryllup, men at indklagede finder, at der er givet tilstrækkelig compensation. Det er også indklagedes opfattelse, at klager fandt anvendelse for en del af maden. Det er yderligere indklagedes opfattelse, at klager har skiftet forklaring undervejs, og sagt forskellige ting til hhv. chauffør og indklagedes kundeservice-medarbejdere

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på yderligere compensation.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at den forsinkede levering udgør en væsentlig mangel, som berettiger til tilbagebetaling af en del af beløbet.

Henset til tidspunktet for leveringen, sammenholdt med at klager faktisk fik leveret maden, finder Ankenævnet, at den ydede kompensation svarende til 50 procent af prisen samt prisen for fragt er passende, og klager gives således ikke medhold.

Afgørelse af 20. oktober 2020