

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0733 - Afbestilling – tilbagebetaling af betalt menu**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde den 11. oktober 2020 bestilt mad til levering fra indklagede, som driver en cateringvirksomhed.

Prisen for maden var kr. 3.797,- og maden skulle leveres hos klager den 7. november 2020. Klager afbestilte - så vidt det kan ses – den 18. oktober 2020 den bestilte mad, idet klager henviste til, at klager ikke pga. corona-restriktioner kunne afholde det arrangement, som maden var tiltænkt.

Indklagede svarede tilbage, bekræftede at ordren var afbestilt, og klager fik et tilgodebevis på beløbet.

Dette var klager ikke tilfreds med og henviste bl.a. til, at klager afbestilte inden for 14 dage fra bestillingstidspunktet, og at indklagede i sine handelsbetingelser skrev, at hvis der blev afbestilt efter 14 dage, så ville man få 50 pct. af beløbet retur, og da klager havde afbestilt inden for 14 dage fra bestillingstidspunktet, så mente klager, at klager måtte have krav på at få hele beløbet retur.

Indklagede svarede og henviste til, at det af indklagedes hjemmeside – både af forsiden og af handelsbetingelserne – fremgik, at refunderinger grundet de ekstraordinære omstændigheder pga. corona-epidemien skete i form af, at kunden fik tilbudt et tilgodebevis hos indklagede.

Klager svarede tilbage og præciserede, at det klager ønskede var at benytte sig af sin 14 dages fortrydelsesret, hvilket efter klagers opfattelse måtte være muligt, når klager havde afbestilt 7 dage efter den foretagne bestilling. Klager skrev videre, at klager lagde til grund, at indklagede var underlagt købeloven, og at klager derfor havde krav på at få sine penge retur.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at klager havde læst indklagedes handelsbetingelser. Klager havde læst, at der var ændringer i forhold til annullering af ordre.

Klager godkendte også disse betingelser, men med en anden forståelse end det, som indklagede åbenbart selv mener at have skrevet.

Udover det anførte omkring covid-19 og refunderinger i form af gavekort, så var der også et punkt omkring fortrydelsesret. Klager har anført, at det punkt har indklagede efterfølgende slettet fra indklagedes handelsbetingelser. Klager har dog oplyst, at klager har en e-mail fra indklagede, som klager har vedhæftet til Ankenævnet, hvori indklagede skriver, at fortrydelsesretten bortfalder og erstattes af det anførte omkring afbestilling og Covid-19.

I det nu slettede punkt om fortrydelsesret stod der, ifølge klager, at man havde mulighed for at fortryde sin bestilling i op til 14 dage. Hvilket var det, som klager gjorde.

Derudover var klager godt klar over, at det var muligt at ændre og annullere sin ordre op til 24 timer før leveringen og derved få et tilgodebevis - hvilket klager også finder er fair – men det var bare ikke det, som var klagers tilfælde.

Klager finder, at indklagedes måde at formulere sig på er misvisende, og klager finder dermed at klagers klage er berettiget.

Klager har anført, at der ganske rigtigt var 2 punkter i indklagedes betingelser (hhv. om Covid-19-situationen og om fortrydelsesret), men de to punkter stod opstillet i omvendt rækkefølge.

Første punkt hed "Annullering", med følgende formulering til slut:

"Grundet ekstraordinære omstændigheder omkring COVID-19 virus er det muligt at afbestille frem til 24 timer før ordren leveres/afhentes. Pengene refunderes i form af et tilgodebevis på ordre beløbet. Dette vedrører ALLE bestillinger."

Efterfølgende kom så punktet "Fortrydelsesret", hvor der stod, at kunden havde 14 dages fortrydelsesret.

Klager finder derfor ikke, at det har været tydeligt nok, at punktet vedr. fortrydelsesret, som jo er en del af købeloven, var ophævet.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker det indbetalte beløb på kr. 3.797, - tilbagebetalt.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at det tydeligt fremgår af indklagedes hjemmeside, på forsiden og under handelsbetingelserne, at alle annulleringer sker i form af tilgodebevis,

Dette var en bestemmelse, som indklagede allerede lagde ind på hjemmesiden og under handelsbetingelserne tilbage i marts 2020, da indklagede første gang blev ramt af Covid-19.

Indklagede kontaktede, ifølge det af indklagede oplyste, på dette tidspunkt Forbrugerrådet Tænk og rådførte sig med dem om, hvordan indklagede kunne håndtere alle de annulleringer, der kom pga. corona, samtidig med, at indklagede beskyttede indklagedes virksomhed.

Fra Forbrugerrådet fik indklagede oplyst, at indklagede tydeligt på indklagedes hjemmeside kunne meddele, at hvis man gerne ville bestille hos indklagede, og derefter blev nødt til at afbestille ville dette ske i form af tilgodebevis. Denne vejledning har indklagede fulgt.

På forsiden af indklagedes hjemmeside har indklagede markeret dette med gult og under handelsbetingelserne har indklagede markeret med rødt, at alle annulleringer vil ske i form af tilgodebevis, Dette for at være sikker på, at alle kan se og læse det.

Klager havde, ifølge indklagede, mulighed for at læse dette, og en kunde skal også acceptere handelsbetingelserne, før kunden kan for lov til at komme videre til betaling. Klager har således accepteret indklagedes handelsbetingelser omkring godtgørelse i form af et tilgodebevis.

Indklagede har derudover spurgt brancheorganisationen "SMV" (Små og Mellemstore Virksomheder) til råds, og her fik indklagede også oplyst, at hvis indklagede meldte klart ud, så kunne indklagede godt refundere i form af et tilgodebevis.

Indklagede har anført, at det på forsiden af indklagedes hjemmeside fremgår, at:

”Grundet ekstraordinære omstændigheder omkring COVID-19 virus er det muligt at afbestille frem til 24 timer før ordren leveres/afhentes. Pengene refunderes i form af et tilgodebevis på ordre beløbet. Dette vedrører ALLE bestillinger.”

Af indklagedes handelsbetingelser fremgår det, at:

”!!!Annullering af ordre!!!

Grundet ekstraordinære omstændigheder omkring COVID-19 virus er det muligt at afbestille frem til 24 timer før ordren leveres/afhentes. Pengene refunderes i form af et tilgodebevis på ordre beløbet. Dette vedrører ALLE bestillinger.”

Indklagede har således 2 steder på indklagedes hjemmeside gjort det meget tydeligt, at annulleringerne vil ske i form af tilgodebevis samt, at kunden skal acceptere handelsbetingelserne, før kunden kan få lov til at gennemføre ordren.

Indklagede har anført, at det er kundens eget ansvar, at læse det, som man accepterer.

Indklagede har anført, at indklagede har forståelse for, at klager har misforstået. Men indklagede finder, at det er meget klart, hvad der gælder, når indklagede i punkt 3 skriver, at kunden har 14 dags fortrydelsesret og lige herunder i punkt 4 tilføjer en klausul, der siger:

”Grundet ekstraordinære omstændigheder omkring COVID-19 virus er det muligt at afbestille frem til 24 timer før ordren leveres/afhentes. Pengene refunderes i form af et tilgodebevis på ordre beløbet. Dette vedrører ALLE bestillinger.”

Når indklagede har fjernet det tidligere anførte i indklagedes betingelser om 14 dags fortrydelsesret, så skyldes det nærværende sag med klager således, at kunder ikke misforstår, at alle annulleringer sker i form af, at kunden får et tilgodebevis.

Indklagede har anført, at efter indklagedes første svar til Ankenævnet, har indklagede undersøgt sagen både med Forbrugerrådet og med egen advokat.

Og på den baggrund er det indklagedes opfattelse, at når kunden læser handelsbetingelserne og godkender disse, så er det kundens eget ansvar.

Indklagede finder, at indklagede har gjort betingelserne så tydelige, som det nu kunne være.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få det indbetalte beløb refunderet, idet klager har modtaget et tilgodebevis på beløbet.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at hvis en erhvervsdrivendes handelsbetingelser, herunder betingelser vedr. afbestilling, er uklare, så må disse fortolkes til gunst for forbrugeren.

I den foreliggende sag har det efter Ankenævnets opfattelse ikke været tydeligt, hvordan oplysningen om 14 dages fortrydelsesret hang sammen med den af indklagede fastsatte bestemmelse om muligheden for afbestilling frem til 24 timer, og at "pengene refunderes i form af et tilgodebevis på ordre beløbet. Dette vedrører ALLE bestillinger".

Ankenævnet finder, at denne uklarhed bør komme klager til gode, og Ankenævnet giver derfor klager medhold.

**Afgørelse af 23. februar 2021**