

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0018 - Levering af nytårsmenu

Sagsfremstilling:

Klager havde til levering mellem kl. 16 og 17 den 31. december 2020 bestilt en take away-nytårsmenu til 4 personer hos indklagede. Prisen for menuen var 4 x 399 kr. = i alt 1.596 kr.

Da klager den 31. december 2020 mødte op mellem kl. 16. og 17 for at hente maden, var denne imidlertid ikke klar, og klager måtte vente udenfor i kø i – ifølge klager – 7½ time, førend maden kunne udleveres, og her manglede desserten.

Klager modtog som compensation for den lange ventetid og de manglende desserter et gavekort svarende til det beløb, som klager havde betalt for maden. Gavekortet har en gyldighed på 3 år fra den 4. januar 2021.

Klagers bemærkninger:

Klager er utilfreds med den lange ventetid på maden, som klager sammen med andre ventende kunder måtte tilbringe i kulde og regn udenfor på gaden foran indklagedes forretning.

Klager er ikke tilfreds med compensationen i form et gavekort, men ønsker refundering af beløbet.

Det er ikke i klagen præciseret, hvorvidt klager ønsker hele beløbet refunderet, men i vedlagte kopi af sms-korrespondance mellem parterne skriver klager til indklagede, at han ”..... ønsker pengene retur”.

I den vedlagt kopi af sms-korrespondance mellem parterne, hvori klager anmoder om at få pengene retur, har klager henvist til, at vicedirektør Vagn Jelsø fra Forbrugerrådet i en tv-optræden på TV-Lorry omkring den situation, der opstod hos indklagede, hvor mange måtte vente på at få den bestilte mad, anførte, at kunder vil have krav på at få pengene retur, hvis leverandøren ikke har kunnet levere maden til det aftalte tidspunkt.

Klager erindrer ikke, at klager – som anført af indklagede - blev informeret om, at man, hvis man forlod køen, ville få sine penge retur, og ellers ville modtage et gavekort.

Klager måtte i den lange ventetid spare på strømmen på sine telefon, så hvis denne meddelelse fra indklagede kom ud på et socialt medie, så så klager det ikke. Klager modtog således, ifølge klager, ikke en opringning, en mail eller en mundtlig orientering på dagen omkring muligheden for at få pengene tilbage, hvis man forlod køen.

Klagers krav:

Klager ønsker refundering af betalingen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede er ked af, at klager måtte vente så længe på maden. Indklagede havde de bedste intentioner om at levere maden til tiden, men hverken corona-restriktioner eller desserten var ifølge indklagede med indklagede.

Indklagede finder imidlertid ikke, at klagers krav er rimeligt, da klager i starten af aftenen den 31. december meddelte de kunder, der ventede, at hvis man forlod køen ville man få alle sine penge retur, men hvis man blev og fik maden, ville man ikke få desserten, men i stedet modtage et gavekort som kompensation. Indklagede fastholder, trods klagers udsagn om det modsatte, at alle blev informeret om muligheden for at få pengene retur, hvis man forlod køen.

Indklagede har ikke præciseret, hvordan denne information blev givet, men har anført, at politiet var vidner hertil.

Indklagede har anført, at indklagede gerne vil gøre en undtagelse for så vidt angår klager således, at klager også får mulighed for at anvende det udstedte gavekort på take away fra indklagede.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke at klager har krav på refundering af betalingen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det er ikke bestridt, at der var en ventetid på ikke under 7 timer fra mellem kl. 16 og 17, før klager fik udleveret sin Nytårsaftenmenu.

Ankenævnet finder ikke, at indklagede har godtgjort, at det med klager var aftalt, at hvis klager forlod køen, ville han få sin betaling refunderet, og hvis han blev i køen og fik udleveret maden med undtagelse af desserten, ville han være berettiget til et tilgodebevis.

Henset til det ovenfor anført finder Ankenævnet, at klager – på trods af at han valgte at blive i køen og få maden med undtagelse af desserten udleveret – har krav på at få hele betalingen for maden på 1.596 kr. refunderet.

Afgørelse af 24. august 2021