

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0079 - Tilbagebetaling – afbestilling af takeaway**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte den 26. december 2021 mad via indklagede, som driver en portal, hvorigennem der kan bestilles - og udbringes - takeaway-mad fra forskellige restauranter. Prisen for den bestilte mad og drikkevarer var i alt 627,00 kr. bestående af tigerrejer pakora 88,00 kr., party menu for 5-6 personer inkl. 2 x 1,5 liter Coca-Cola 499,00 kr. og leveringsomkostninger 40,00 kr.

Klager har oplyst, at klager ved en fejl kom til at bestille mad fra 2 forskellige restauranter. Da fejlen blev opdaget forsøgte klager – kort efter, at bestillingen var afgivet (kl. 20.18, hvor bestillingen var afgivet kl. 20.15) – at afbestille den senest afgivne ordre ved at kontakte den pågældende restaurant direkte. Klager fik her oplyst, at det ikke kunne lade sig gøre at afbestille, da en del af den bestilte mad allerede var under tilberedelse.

Klager kontaktede direkte herefter indklagede telefonisk med anmodning om at afbestille ordren. Indklagede henviste her klager til at indgive en skriftlig klage ved at anvende indklagedes klageformular. Klager indsendte herefter kl. 20.35 en klageformular, hvor overskriften var "Fortrydelse", og hvor klager anmodede om at afbestille ordren.

Kl. 22.00 den 26. december 2021 forsøgte indklagedes bud at aflevere den fejlbestilte mad, men klager afviste budet.

Den 28. december 2021 trak indklagede beløbet for maden fra klagers konto, idet klager i forbindelse med bestillingen havde oplyst sine betalingskortoplysninger.

Den 29. december 2021 modtog klager svar på sin skriftlige klage til indklagede. Indklagedes fastholdt her, at den afgivne ordre ikke kunne afbestilles. Parterne havde herefter en mailkorrespondance, hvori klager bl.a. henviste til indklagedes egne leveringsbetingelser omkring fortrydelse, idet klager anførte, at i henhold til disse måtte det være muligt at afbestille/fortryde langt størstedelen af den afgivne ordre. Klager gjorde således bl.a. gældende, at den bestilte mad i høj grad var præfabrikeret mad, som ikke blev hurtigt fordærvet, jf. indklagedes egne betingelser i forhold til fortrydelse.

Indklagede afviste, at der kunne ske fortrydelse, idet der var indgået en bindende aftale, som restauranten havde levet op til samt, at ordren var specielt tilpasset klager, og derfor i henhold til indklagedes betingelser omkring fortrydelse ikke kunne fortrydes.

Af indklagedes "generelle vilkår & betingelser for privatkunder" fremgår bl.a.:

" ...

**6. Ophævelse af aftalen og annullering af ordren**

1. I lyset af ordrens letfordærlige karakter er kunden ikke berettiget til at ophæve aftalen. Kunden kan ikke annullere ordren hos [indklagede]. Kunden kan alene annullere en ordre hos restauranten, hvis restauranten udtrykkeligt har oplyst, at dette er muligt.

...

## 7. Fortrydelsesret

En kunde, som samtidig er forbruger, kan ikke tilbagekalde en ordre over for restauranten, for så vidt angår levering af varer

- i. som ikke er præfabrikerede, men hvor kunden selv har valgt og sammensat produktet, eller hvor produktet er specifikt tilpasset kundens personlige behov,
- ii. som hurtigt fordærves, eller hvor udløbsdatoen hurtigt overskrides,
- iii. som er uegnede til returnering grundet sundhedsmæssige årsager eller hygiejne, hvis forseglingen er fjernet efter levering
- iv. som grundet deres karakter sammenblandes med andre produkter efter levering uden at kunne adskilles igen.

Kunden har fortrydelsesret for den del af ordren, der ikke er omfattet af ovennævnte bestemmelser. ...”

Indklagede gav herefter klage til Ankenævnet.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at klager finder sagen principiel for så vidt angår bestilling af takeaway.

Klager har anført, at hvis man ser sagen ud fra et synspunkt om fortrydelsesret, så giver pkt. 7 i indklagedes standardbetingelser omkring fortrydelse ingen mening, hvis man i en situation som denne, hvor intet var leveret, intet kan fortryde, end ikke to flasker cola og en udbringning.

Det er klagers opfattelse, at hvis man ser på sagen ud fra almindelig køberet, så er der tale om en ophævelse fra køberens side, der muligvis er uberettiget.

Klager er af den opfattelse, at i denne situation har sælgeren en almindelig tabsbegrænsningspligt, der f.eks. pålægger sælgeren ikke at forøge omkostningerne ved at a) tilberede mad, som kunden ikke vil have, b) bringe maden ud.

Klager stiller spørgsmålet om, hvordan situationen ville være på en fysisk restaurant, hvis en kunde fortrød sin bestilling et par minutter efter den blev afgivet?

Her ville restauranten, efter klagers opfattelse, næppe kræve fuld betaling af kunden.

Forskellen, i forhold til bestilling af takeaway, er efter klagers opfattelse alene den, at klager havde afgivet sine betalingskortoplysninger.

Klager finder ikke, at det forhold, at restauranten af denne vej har ”hånden nede i lommen” på kunden kan retfærdiggøre at opføre sig anderledes, end man ville gøre i tilsvarende situationer.

Klager er af den opfattelse, at hvis restauranten virkelig ikke 2. juledag kunne afsætte tigerrejer (som allerede var under tilberedelse, da klager henvendte sig og ønskede at afbestille) til andre kunder, så er klager indforstået med at skulle betale 88 kroner for disse.

Klager vil imidlertid ikke betale for den standardiserede menu (som efter klagers opfattelse uden tvivl er precooked) og klager vil heller ikke betale for cola og levering.

**Klagers krav:**

Klager ønsker at få kr. 627 refunderet for den anførte fejlbestilling.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at indklagede, efter klagers henvendelse den 26. december 2021, tog kontakt til den restaurant, hvor klager havde bestilt mad fra. Den pågældende restaurant gjorde her indklagede opmærksom på, at maden var ved at blive lavet, og at restauranten derfor ikke kunne annullere aftalen. Da maden var let fordævelig, var det ikke muligt for kunden at tilbagekalde ordren.

Kundens mulighed for fortrydelse er anført i pkt. 7 indklagedes generelle vilkår og betingelser. Her er det blandt andet anført, at der ikke kan ske fortrydelse for så vidt angår varer, der hurtigt fordærves.

Indklagede har anført, at de af klager bestilte colaer ikke er let fordævelige. På baggrund af indklagedes betingelser og vilkår, vil indklagede refundere prisen for de bestilte colaer.

Indklagede har videre anført, at når en kunde afgiver en ordre via indklagedes platform, så indgår kunden en direkte aftale med restauranten. Indklagedes rolle er alene at formidle aftalen mellem kunden og restauranten. Dette står ligeledes i indklagedes vilkår og betingelser.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder, at klager alene har krav på at få refunderet den del af fejlbestillingen som vedrører de bestilte colaer.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Ankenævnet har ikke grundlag for at tilsidesætte indklagedes oplysning om, at tilberedningen af den bestilte mad var påbegyndt på afbestillingstidspunktet, og Ankenævnet finder derfor ikke, at klager har krav på at få betalingen for maden tilbage, jf. pkt. 7 i indklagedes "generelle vilkår & betingelser for privatkunder".

Der er mellem parterne enighed om, at klager skal have refunderet prisen for de 2 x 1,5 liter Coca-Cola, idet disse ikke er letfordævelige.

Derudover finder Ankenævnet, at klager har krav på at få refunderet de fakturerede leveringsomkostninger. Klager havde således specifikt bedt indklagede om ikke at få leveret det bestilte mad, men indklagede leverede på trods heraf maden og pådrog derved klager en uberettiget leveringsomkostning.

De to colaer kostede 35 kr. stykket, og leveringen kostede 40 kr. Klager har således krav på at få 110 kr. retur.

**Afgørelse af 14. juni 2022**