

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0575 - Afbestilling – mad ud af huset

Sagsfremstilling:

Klager havde bestilt mad "ud af huset" hos indklagede, som skulle afhentes 18. december 2021. Prisen for leveringen, som bestod af 22 kuverter, var aftalt til 6.600,00 kr. inkl. moms.

Klager modtog den 3. oktober 2021 en ordrebekræftelse, som blandt andet indeholdt en specifikation af ordren, samt bekræftelse af afhentningstidspunkt og pris.

Klager oplyser i klagen, at han den 16. december 2021 kl. 15.55 blev kontaktet af indklagedes medarbejder, som spurgte om det, henset til den daværende Coronasituation, fortsat var hensigten, at maden skulle afhentes, eller om ordren skulle aflyses. Indklagede havde angiveligt modtaget et antal annulleringer fra andre kunder.

Klager oplyste, at han ville vende tilbage senere samme dag, hvilket skete kl. 18.42, hvor klager lagde en besked om annullering af ordren på medarbejderens telefonsvarer.

Dagen efter, den 17. december 2021 ringede klager atter til indklagedes medarbejder for at sikre, at beskeden var modtaget. Klager blev her oplyst, at medarbejderen ikke havde modtaget den pågældende besked.

Klager har fremlagt et billede af en telefon som viser, at der på tidspunktet "i går" kl. 18:42 blev foretaget et opkald fra den afbildede telefon af 1 minuts varighed til et nummer, som efter det oplyste tilhøre indklagedes medarbejder. Indklagede har efterfølgende bekræftet at beskeden kom frem, men at den ikke blev hørt før på et senere tidspunkt.

Den 27. december 2021 fremsendte indklagede en faktura, svarende til den tidligere fremsendte ordrebekræftelse.

Den 30. december 2021 sendte klager en e-mail til indklagede med angivelse af, at den fremsendte faktura ikke ville blive betalt med henvisning til, at indklagedes ydelse ikke var leveret, samt at klager havde annulleret ordren i god tro på baggrund af de daværende Corona restriktioner.

E-mailen med klagers reklamation indeholdt herudover en gengivelse af det ovennævnte sagsforløb.

Indklagede har i sit svarskrift oplyst, at det er korrekt at de kontaktede klager forud for det aftalte leveringstidspunkt. Indklagede bestrider dog, at de ved den lejlighed gav klager tilbud om at kunne annullere omkostningsfrit. Da andre kunder havde annulleret deres ordre på grund af Coronarestriktioner, kontaktede indklagede alene klager med henblik på at afklare, om de fortsat skulle forvente, at klager ville afhente bestillingen. Klager blev gjort opmærksom på, at han hæftede for bestillingen, hvad enten han afhentede maden eller ej, da indklagede ikke kunne annullere ordren 2 dage før det aftalte leveringstidspunkt.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sin påstand gjort gældende, at aftalen ikke indeholdt nogen betingelser eller vejledning om annulleringer, og at han derfor var berettiget til at annullere ordren i god tro, henset til den daværende Coronasituation.

Klagers krav:

Kreditering af den fremsendte faktura 20999

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin påstand bestridt, at klager blev tilbudt at kunne annullere ordren vederlagsfrit to dage før det aftalte leveringstidspunkt. Indklagede har ligeledes gjort gældende, at klager heller ikke på et øvrigt grundlag havde adgang til at annullere aftalen.

Til yderligere støtte herfor har indklagede gjort gældende, at indklagede allerede havde afholdt omkostninger til opfyldelse af aftalen, på tidspunktet hvor anmodningen om annullering blev fremsendt.

Klager anerkender at have modtaget en besked på sin telefonsvarer den 16. december 2021, men gør gældende, at der ikke blev modtaget en notifikation om beskeden, som derfor ikke kom til indklagedes kundskab før senere.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet lægger til grund, at indklagede 2 dage forud for det aftalte afhentningstidspunkt kontaktede klager, idet indklagede spurgte, om klager fortsat ønskede at afhente maden, eller om ordren skulle annulleres. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klager senere samme dag lagde en besked på indklagedes telefonsvarer om, at klager ønskede at annullere ordren.

Indklagede har anført, at indklagede i forbindelse med samtalen gjorde klager opmærksom på, at klager under alle omstændigheder ville hæfte for maden. Dette er bestridt af klager.

Ankenævnet finder, at indklagede ikke har godtgjort, at klager blev gjort opmærksom på, at klager under alle omstændigheder ville hæfte for maden. Ankenævnet finder derimod, at det har formodningen imod sig, at klager ville annullere ordren, hvis klager havde vidst, at klager under alle omstændigheder ville hæfte for maden.

Ankenævnet finder på baggrund af det anførte, at indklagede bør bære risikoen for uklarheden af det præcise indhold af parternes samtale den 16. december 2021.

Afgørelse af 11. oktober 2022