

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-0617 – Levering af kold mad**

**Sagsfremstilling:**

Klager bestilte den 16. juni 2023 udbringning af mad, som skulle leveres af indklagede. Klager betalte samlet 249 kr. for ordren inklusive moms.

Da maden ankom, var den ifølge klager kold, hvilket klager imidlertid først havde mulighed for at konstatere efter indklagede var kørt igen, og klager havde derfor ikke praktisk mulighed for at nægte modtagelse.

Leveringstiden havde været ca. en time, og klager kunne via track systemet konstatere, at indklagede havde haft flere rutestop forud for klager. Yderligere hæftede klager sig ved, at maden var pakket i en tynd papirspose, og ikke i en isolerende taske beregnet til formålet.

Klager rettede herpå selv henvendelse til indklagede, som tilbød en compensation på 50% af det betalte beløb, som blev gennemført ved, at klagers konto hos indklagede blev krediteret et beløb på 124,50 kr.

Da klager ikke accepterede denne løsning, tilbageførte indklagede yderligere et kontantbeløb på 124,50 kr. til klager ved indsættelse på klagers MasterCard 17. juni 2023.

Indklagede har supplerende forklaret, at ordren, der blev godkendt kl. 18.43 og leveret kl. 19.28, undervejs afventede i restauranten i 20 minutter, og at selve leveringen kun varede ca. 15 minutter.

Indklagede har yderligere bemærket, at indklagede ikke har afgivet noget løfte om en bestemt temperatur ved levering.

**Klagers bemærkninger:**

Indklagede har til støtte for sit krav gjort gældende, at den leverede ydelse var mangelfuld og reelt uden værdi.

Indklagede har handlet ansvarspådragende ved at tage flere ordrer ind, end indklagede måtte indse at ville være i stand til at levere i aftalemæssig stand.

Klager bestrider, at krediteringen af hans konto hos indklagede med en værdi svarende til 124,50 kr. udgør en relevant compensation, da han ikke ønsker at benytte indklagedes ydelser mere.

**Klagers krav:**

Tilbagebetaling af yderligere 124,50 kr.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at ydelsen ikke var mangelfuld i henhold til den aftale, der er indgået mellem parterne.

Indklagede har i anden række gjort gældende, at den kulante kompensering af klager, der allerede er foretaget, under alle omstændigheder er fuldt dækkende for et eventuelt krav.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold i klagen.

Ankenævnet bemærker, at indklagede ikke har bestridt, at maden var kold ved levering, men at indklagede har gjort gældende, at indklagede ikke har afgivet noget løfte om en bestemt temperatur ved levering.

Ankenævnet bemærker endvidere, at indklagedes eneste ydelse i relation til klager er at levere den bestilte mad fra det sted, hvor maden er tilberedt, til indklagedes adresse.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at indklagede – ved bestilling af varm mad – har forpligtet sig til at levere maden varm.

Ankenævnet finder endvidere, at den leverede ydelse led af sådanne mangler, at klager er berettiget til at få refunderet det betalte beløb.

Herefter, og da det af indklagede anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver Ankenævnet klager medhold, idet det bemærkes, at klager ikke er forpligtet til at modtage en del af tilbagebetalingen i form af en kreditering af hans konto hos indklagede.

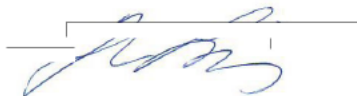
Nævnet træffer herefter følgende

## A F G Ø R E L S E

Indklagede, [redacted], skal senest 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse betale klager [redacted] 124,50 kr. samt gebyret 170 kr. for klagens behandling, i alt 294,50 kr.

Indklagede skal endvidere inden 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse i sagsomkostninger til Ankenævnet betale 1.000 kr. svarende til 1/3 af fulde sagsomkostninger.

På Ankenævnets vegne, den 21. december 2023.



Jacob Scherfig  
Formand



Kaare Friis Petersen  
Sekretariatsleder

Afgørelse af 7. december 2023