

Ankenævnets j.nr.: 2014-0825 - Manglende mulighed for at afbestille cateringydelse.

Klager bestilte den 11. juni 2014 via indklagedes web-side en brunchbuffet til 24 personer til levering hos klager den 20. juli 2014. Den 12. juni 2014 modtog klager pr. e-mail en bekræftelse på denne bestilling. Prisen for den bestilte buffet var kr. 3.135,-.

Dagen efter, den 13. juni 2014, anmodede klager om at få annulleret ordren hos indklagede. Dette blev afvist af indklagede, bl.a. under henvisning til, at indklagedes virksomhed ikke var omfattet af Forbrugeraftalelovens generelle fortrydelsesret, jf. Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12 [indklagede har fejlagtigt henvist til forbrugeraftalelovens § 17].

Klager havde anført, at det ikke klart af bestillingsprocessen fremgik, at indklagedes virksomhed ikke var omfattet af Forbrugeraftalelovens fortrydelsesret.

Indklagede nedgraderede efterfølgende sin bestilling til 10 kuverter, hvorved prisen blev kr. 1.539,-

Klager fik differencen på kr. 1.596,- retur fra indklagede.

Indklagede havde tilbudt klager et gavekort på det resterende beløb (kr. 1.339,-) fratrukket et gebyr på kr. 200,-, som betales for udstedelse af gavekort. Klager ønskede ikke at tage imod dette tilbud.

Klager var af den opfattelse, at indklagede ikke, i forbindelse med bestillingsproceduren, på indklagedes hjemmeside i tilstrækkelig grad gjorde opmærksom på, at indklagedes virksomhed ikke var underlagt reglerne om fortrydelsesret i Forbrugeraftalelovens, ligesom der, efter klagers opfattelse, ikke i tilstrækkelig grad blev gjort opmærksom på, at indklagede tilbød en særlig afbestillingsforsikring.

Bestillingsproceduren på indklagedes hjemmeside foregik ved at man ledtes gennem flere trin, hvor man først vælger den ønskede buffet, vælger antal deltagere mv., indtil man i sidste trin – før betaling - bliver bedt om at godkende sin bestilling. En forudsætning for at kunne gå til betaling var, at man klikker i en lille boks, hvortil der var knyttet en tekst om, at man havde læst og godkendt forretningsbetingelserne.

Klager havde yderligere anført, at betingelserne for afbestillingsforsikring alene fandtes på en underside under indklagedes forretningsbetingelser, og at forsikringen ikke blev tilbudt som et led i bestillingsproceduren.

Klikker man på forretningsbetingelserne fremgik det heraf, at fortrydelse, jf. reglerne i forbrugeraftaleloven, ikke var mulig, men at det var muligt at tegne en afbestillingsforsikring.

Klager ønskede fuld eller delvis tilbagebetaling.

Indklagede havde anført, at bestillingen blev foretaget d. 11. juni 2014, og at aftalen mellem parterne således var indgået før de nye regler i Forbrugeraftaleloven trådte i kraft d. 13. juni 2014.

Indklagede havde på den baggrund anført, at den nugældende Lov om forbrugeraftaler, som klager henviste til i pkt.15, således ikke var relevant for behandlingen af klagen.

Klager modtog i forbindelse med klagers bestilling en ordrebekræftelse på sin bestilling.

Der var således indgået en bindende aftale mellem parterne. Klager fremkom 2 dage senere med ønske om at afbestille sin buffet. Bestilling af catering er undtaget den alm. fortrydelsesret ved internethandel, jf. dagældende Lov om visse forbrugeraftaler § 17, stk. 2, jf. § 9, stk. 2, pkt. 2. [Den rette henvisning skal være til Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12.].

Indklagede fandt på denne baggrund ikke, at klager havde krav på at foretage afbestilling og dermed heller ikke krav på, at få det indbetalte beløb refunderet.

Klager blev i stedet tilbudt at få et gavekort på beløbet mod betaling af et håndteringsgebyr på 200 kr., men afslog dette.

Klager benyttede sig dog samme dag af muligheden for at reducere bestillingen til 10 kuverter og fik således refunderet 1.596 kr. af de indbetalte 3.135 kr.

D. 21. juli foretog indklagede levering af den bestilte buffet på den af klager angivne adresse.

Klager nægtede dog at modtage buffeten.

For så vidt angår klagers opfattelse af, at klager ikke blev gjort tilstrækkeligt opmærksom på, at catering var undtaget fra de alm. regler om fortrydelsesret i Forbrugeraftaleloven, så var det indklagedes opfattelse – som også anført af klager selv – at man, for at kunne gennemføre en bestilling, var nødsaget til at godkende forretningsbetingelserne.

Indklagede havde anført, at det af linje 5 i disse forretningsbetingelser fremgik, at catering var undtaget de alm. fortrydelsesregler, og alle kunder således blev gjort opmærksom på dette, inden de gennemførte en bestilling.

Samlet set var det derfor indklagedes opfattelse, at klager ikke havde noget krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Indklagede gjorde yderligere opmærksom på, at sagen også havde været vurderet af E-mærkets uvildige jurister der nåede frem til samme konklusion.

Indklagede fandt ikke, at klager havde ikke krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet kunne ikke give klager medhold.

Det fremgik af Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, jf. lovens § 18, stk. 2, nr. 12., at levering af "forplejning", herunder restaurations- og cateringydelse, ikke var omfattet af fortrydelsesretten efter loven. Klager havde oplyst, at hun accepterede indklagedes forretningsbetingelser, da hun foretog sin bestilling på nettet. Det fremgik tillige af disse betingelser, at det ikke var muligt at fortryde et køb.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet fandt herefter ikke grundlag for at give klager medhold i sin klage. Nævnet fandt ikke, at det kunne føre til noget andet resultat, at klager havde oplyst, at hun ikke havde læst forretningsbetingelserne, før hun accepterede dem

Afgørelse af 23. oktober 2014