

Ankenævnets j.nr.: 2016-0523 - Mangler ved bestilt take-away

Klager bestilte den 21. april 2016 tapasbuffet hos indklagede til 12 personer. Klager oplyste ved bestillingen, at 10 personer skulle have almindelig tapasbuffet, mens 2 personer skulle have vegetarudgaven. Bestillingen blev foretaget pr. mail. Maden blev bestilt til den 29. april 2016 kl. 18.00, og klager bad om udbringning af maden til DTU, Lyngby.

Den 23. april 2016 bekræftede indklagede bestillingen pr. mail og oplyste, at levering til DTU ville koste 250 kr. Indklagede spurgte samtidig til, hvordan klager ville betale for maden, kontant ved levering eller ved overførsel.

Den 25.-29. april 2016 korresponderede parterne om betaling. Indklagede bekræftede, at den samlede pris for bestillingen var 1.960 kr., og klager overførte pengene til indklagede. Klager modtog ingen kvittering for betalingen.

Om aftenen den 29. april 2016 kom den bestilte mad ikke. Efter 1,5 times ventetid og telefonisk kontakt til indklagede aftalte parterne, at klager skulle lægge ud for at få en taxa til at hente maden, og at indklagede ville refundere beløbet til taxaen. Klager betalte 226 kr. for udbringningen med taxa.

Da maden kom med taxa kl. 19:30, konstaterede klager, at der kun var mad til 10 personer. Klager købte derfor yderligere mad hos et nærliggende pizzeria for 258 kr.

Efterfølgende forsøgte klager at kontakte indklagede, hvilket først lykkedes den 19. maj 2016, hvor indklagede lovede at tilbagebetale et beløb på 736 kr., svarende til prisen på 2 tapasbuffeter (290 kr.), udbringning (220 kr.) og udlæg til taxa (226 kr.). Endvidere lovede indklagede at give klager en ny omgang tapasbuffet til 4 personer til en værdi af 580 kr.

Klager rykkede pr. SMS indklagede for tilbagebetalingen. Klager havde ikke modtaget pengene eller hørt noget.

Klager gjorde gældende, at den leverede ydelse var mangelfuld, og at indklagede lovede at tilbagebetale et beløb på 736 kr., svarende til prisen på 2 tapaskurverter (290 kr.), udbringning (220 kr.) og udlæg til taxa (226 kr.), samt give klager en ny omgang tapasbuffet til 4 personer til en værdi af 580 kr., hvilket indklagede havde lovet.

Klager gjorde endvidere gældende, at indklagede skulle erstatte den ekstra mad, som klager bestilte fra et pizzeria. Maden havde en værdi af 258 kr.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af 994 kr.

Indklagede besvarede ikke Ankenævnets henvendelser af 17. juni 2016 og 8. juli 2016.

Ankenævnet havde telefonisk kontakt med indklagede den 13. juli 2016, hvorefter Ankenævnet genfremsendte klagen samt brev af 17. juni 2016 pr. mail. Indklagede var ikke fremkommet med bemærkninger. Indklagede var ved mail af 22. august 2016 gjort opmærksom på, at klagen nu blev forelagt Ankenævnet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Indklagede havde ikke besvaret Nævnets henvendelser, og Nævnet lagde derfor klagers fremstilling af forløbet til grund. Det fremgik heraf blandt andet, at indklagede tidligere havde erkendt de anførte mangler, og at indklagede havde lovet klager at betale klager et beløb på kr. 736,-, som udgjorde kr. 290,- for to manglende tapaskuverter, kr. 220,- for udbringning og kr. 226,- for udlæg til taxa.

Afgørelse af 30. august 2016