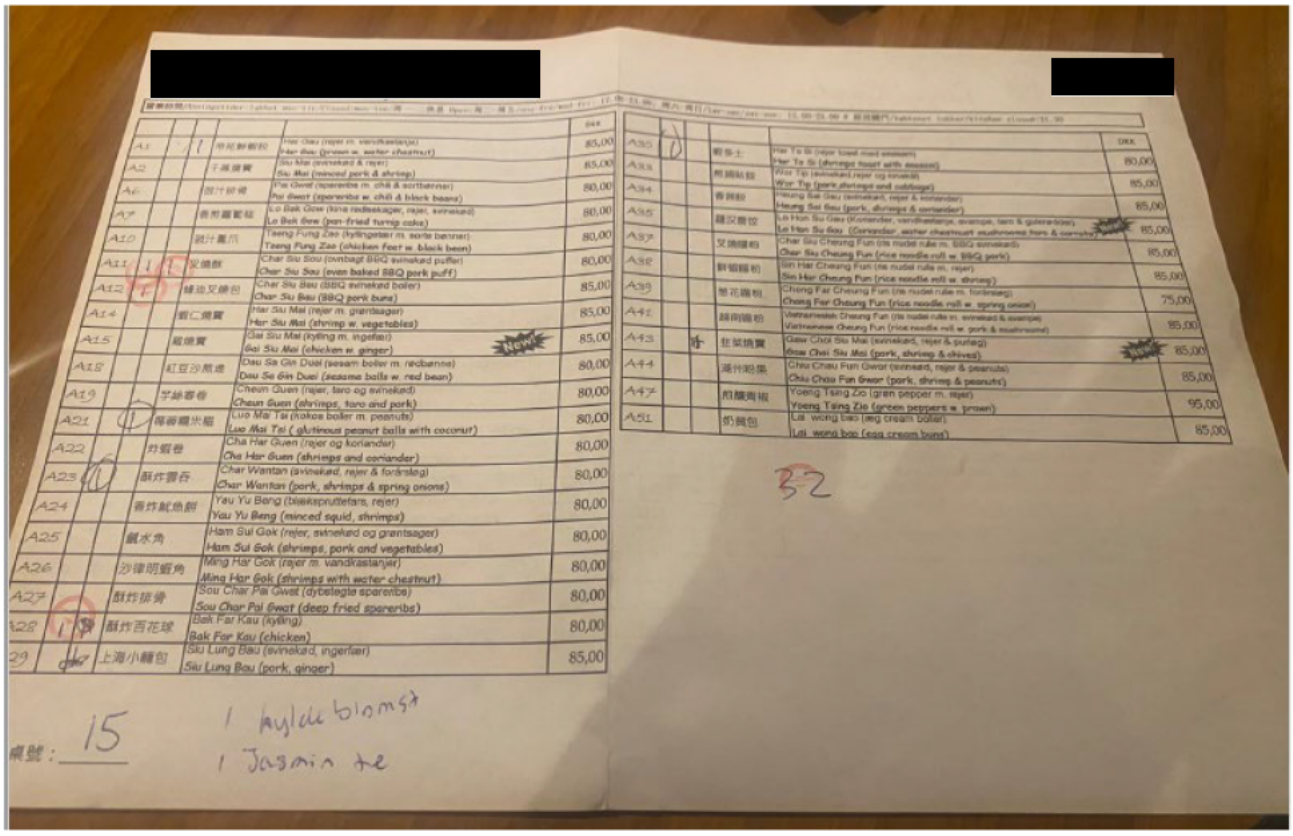
Ankenævnets Journal nr.: 2023-1170 – Pris for menu

Sagsfremstilling:
Klager besøgte den 11. november 2023 den indklagedes restaurant. I klagers selskab var der 3 voksne, og 1 barn. For nemheds skyld havde klager bestilt en "dim sum" menu bestående af 11 retter til de 3 voksne og a la carte til sin søn.

For det ovenstående inkl. drikkevarer betalte klager 1.994 kr.

Mod slutningen af arrangementet indså klager, at hvis de havde bestilt de 3 menuer som 11 separate retter i stedet, ville den samlede pris være mindre, og de ville samtidigt have fået mere mad for pengene, idet der var forskel på portionsstørrelserne alt efter om en ret blev bestilt separat eller som del af en menu.

Klager har til dokumentation fremsendt dette skærmbillede af menukortet:



Da klager indså, at klager ikke havde valgt den billigste løsning, kontaktede klager indklagedes personale og forelagde problemstillingen. Ifølge klager bekræftede personalet, at det forholdt sig sådan, og oplyste at klager burde have undersøgt forholdene selv.

Klager anmodede om at måtte betale den individuelle pris, hvilket indklagede afviste og fastholdt, at klager skulle betale den aftalte pris.

Da klager nægtede at betale den aftalte pris, blev politiet tilkaldt. Politiet opfordrede klager til at betale den aftalte pris og indgive en klage i stedet, hvilke klager gjorde.

Indklagede har supplerende bekræftet, at det er korrekt at en 11-retters social dining menu er prissat til 389 kr. pr. person. Denne menu inkluderer dog ikke kun ”dim sum” retter som oplyst af klager. Menuen indeholder 9 forskellige ”dim sum” retter, som individuelt ville være prissat mellem 80 og 95 kr. Herudover er den ene ret, "Chi Choi Gai Guen", ikke en ret, der kan bestilles fra menukortet, men en ret, der kun serveres som en del af en Social Dining menu, hvilket forklarer den lidt højere pris.

Yderligere inkluderer menuen en suppe til 75 kr. pr. person samt en vegetarisk side-ret til 115 kr. hvor retten i menuen repræsenterer to individuelle retter til en samlet pris på 230 kr.

Indklagede har herefter fremlagt følgende regnestykke, som viser, at klager faktisk har betalt 27 kr. mindre ved den valgte løsning:

11 Retters Social Dining Menu Pris		
Retter	**Standardpris pr. ret inkluderet i menuen.**	**Den rigtige pris pr. person, hvis retterne kunne bestilles stykvis**
Peking Suppe, lidt stærk	75 kr. * 3 supper = 225 kr.	75 kr.
Har Gau	85 kr.	21 kr.
Char sig sou	80 kr.	27 kr.
Char Wantan	80 kr.	27 kr.
Bak Far Kau	80 kr.	27 kr.
Siu Long Bao	85 kr.	28 kr.
Har To Si	80 kr.	27 kr.
Chi Choi Gai Guen	105 kr.	35 kr.
Gaw Choi Siu Mai	85 kr.	28 kr.
Shou Pai Qing Gua	115 kr. * 2 side retter = 230 kr.	77 kr.
Lo Mai Tsi	80 kr.	27 kr.
Den rigtige pris pr person		398 kr.
Den rigtig pris for 3 personer		1,194 kr.
Vores pris på menukort		389 kr.
Kundens pris for 3 personer		1,167 kr.

Heroverfor har klager bemærket, at de antog at alle retter kostede 85 kr., og på den måde var de kommet frem til det lavere beløb på 935 kr. (85 kr. x 11).

Klager finder det endvidere påfaldende, at retten "Chi Choi Gai Guen" koster 105 kr., men ikke optræder andre steder på menuen, henset til, at intet andet på menuen koster mere en 95 kr.

Klager bestrider, at retten Shou Pai Qing Gua, en anden vare, der ikke vises på Dim sum-menuen, blev serveret to gange. Retten ser i øvrigt ud til at være en simpel agurkesalat, baseret på en Google-søgning.

Endelig har klager bemærket, at betjeningen var langsom, og der derfor var tid til at notere de 10 retter på engelsk og spansk (minus dessert), da de kom ud, Klager har i den forbindelse fremlagt følgende skærmbillede, der viser, at de kun fik 10 varer én gang:

Omkring forholdet vedrørende den dobbelte servering af samme ret har indklagede bemærket, at prisen for denne ret repræsenterer (når den serveres i en "social dining menu" for 3 personer) en pris svarende til to individuelle retter, hvilket er grundlaget for prissætningen af denne ret i menuen

Klagers bemærkninger:
Til støtte for sit krav har klager gjort gældende, at indklagede loyalt burde have orienteret klager om, at de med fordel kunne have bestilt de samme retter individuelt i stedet for som en menu. Det ville dels have givet klager en besparelse, samt i øvrigt medført, at klager ville have fået mere for pengene.

Det er en skærpende omstændighed, at prisstrukturen er uigennemsigtig.

Klager bestrider indklagedes anbringende om, at der indgik særligt værdifulde retter i menuen, som det ikke ville være muligt at bestille individuelt.

Klagers krav:
Hel eller delvis tilbagebetaling af det betalte beløb

Indklagedes bemærkninger:
Til støtte for sin frifindelsespåstand har indklagede i første række gjort gældende, at der er leveret mangelfri ydelse uden kvalitative reklamationer, og derfor er klager pligtig at betale den aftalte pris.

I anden række har indklagede gjort gældende, at priserne er frit tilgængelige og oplyst for klager forud for bestilling, og klager har selv ansvar for at foretage en eventuel nærmere undersøgelse.

Klagers oplysning om en eventuel besparelse ved at foretage individuel bestilling af de pågældende retter bestrides. En sådan prissammenligning er i øvrigt slet ikke mulig, idet der indgår retter i menuen, som ikke kan bestilles individuelt, og som i øvrigt har en højere prissætning, end de retter, der kan foretages individuel bestilling af.

Indklagedes krav:
Frifindelse.

Ankenævnets bemærkninger:
Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager har gjort gældende at have betalt en højere pris ved at købe en menu hos indklagede, end hvis klager havde bestilt de separate retter individuelt.

Indklagede har bestridt, at det forholder sig som anført af klager, og har gjort gældende, at en prissammenligning slet ikke er mulig, idet der indgår retter i menuen, som ikke kan bestilles individuelt.

Efter de foreliggende oplysninger finder Ankenævnet, at klager ikke har godtgjort at have betalt en højere pris ved at bestille menu fremfor individuel bestilling af tilsvarende retter. Herefter, og da klager ikke i øvrigt har reklameret over kvaliteten eller mængden af det leverede, giver nævnet ikke klager medhold i klagen.

Afgørelse af 29. februar 2024