Ankenævnets journal nr.: 2026-01392 – Manglende pris før bestilling

Sagsfremstilling
Klager besøgte den 7. marts 2026 indklagedes bar. Klager betalte i alt 4.440 kr., heraf 3.600 kr. for 6 shots registreret som Clase Azul og 840 kr. for 6 cocktails.

Det fremgår af klagerens kvittering, at der blev registreret 6 Clase Azul til en pris på i alt 3.600, dvs. 600 kr. pr. shot. Der var tale om dobbeltshots.

Klager rettede den 9. marts 2026 skriftlig henvendelse til indklagede med krav om tilbagebetaling af differencen mellem det opkrævede beløb og en rimelig pris for shotsene. Indklagede afviste den 18. marts 2026 kravet om tilbagebetaling, men tilbød klager en drink en anden dag.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers krav:
Klager ønsker hel eller delvis tilbagebetaling af beløbet for de 6 shots.

Klagers bemærkninger:
Klager har anført, at klager bestilte 6 tequila-shots til sit selskab og bad om en "god tequila", der smagte godt. Klager har oplyst, at der ikke blev bestilt et bestemt mærke eller produkt ved navn.

Klager har gjort gældende, at klager ikke fik oplyst prisen ved bestillingen, hverken mundtligt eller ved henvisning til menukort, prisliste eller lignende. Klager blev først ved betalingen bekendt med, at der var opkrævet 600 kr. pr. shot, og at produktet var registreret som Clase Azul.

Klager bestrider yderligere, at der blev bestilt eller accepteret dobbelte shots på 6 cl. Klager har i den forbindelse anført, at indklagedes fremlagte menukort angiver en pris på 300 kr. for 3 cl Clase Azul Reposado, mens klager er blevet opkrævet 600 kr. pr. shot.

Klager har endvidere anført, at indklagede i sit svar af den 18. marts 2026 oplyste, at personalet fremover skulle oplyse priser tydeligere ved bestilling, hvilket efter klagers opfattelse bestyrker, at klager ikke fik oplyst prisen ved bestillingen.

Indklagedes krav:
Indklagede finder ikke, at klager er berettiget til tilbagebetaling.

Indklagedes bemærkninger:
Indklagede har oplyst, at klagers selskab indledningsvis bestilte 6 cocktails, hvorefter selskabet bad om tequila-shots og ønskede en god tequila, der smagte godt.

Indklagede har anført, at tjeneren for klagers selskab præsenterede flere tequilaer ved navn, herunder Don Julio 1942 og Clase Azul. Ifølge indklagede valgte en kvindelig gæst i selskabet, at klagers selskab skulle have Clase Azul med henvisning til, at selskabet tidligere samme aften havde fået denne tequila et andet sted i København.

Indklagede har endvidere oplyst, at en kvindelig gæst præciserede, at der skulle være tale om store, dobbelte shots, hvorefter bestillingen blev gennemført.

Indklagede har anført, at prisen ikke blev oplyst særskilt mundtligt, men at prisen fremgik af indklagedes fysiske avec-menu, der var tilgængelig under opholdet. Indklagede har oplyst, at prisen for det valgte produkt er markedsmæssig og svarer til prisniveauet hos lignende premiumbarer.

Indklagede har videre oplyst, at i indklagedes segment af barer, er det almindeligt, at gæster vælger kendte premium-produkter uden særskilt prisforespørgsel, særligt når produkter præsenteres og vælges ved navn.

Indklagede har oplyst, at selskabet ikke under besøget gav udtryk for utilfredshed med bestillingen eller regningen.

Nævnets bemærkninger:
Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at man som gæst på en restauration som udgangspunkt skal betale for den mad og drikke, som man indtager.

Det kan lægges til grund, at klager bad om ”gode shots”, og at det derfor må have været påregneligt for klager, at disse shots ville have en højere pris end, hvad der normalt betales for tequila-shots.

Ankenævnet lægger til grund, at der på stedet var tilgængelige menukort, ligesom klager kunne have forhørt sig om prisen på de pågældende shots.

Indklagede har over for nævnet oplyst, at en gæst i klagers selskab udtrykte specifikt ønske om tequila af mærket Clase Azul, som selskabet skulle have fået tidligere på aftenen et andet sted, samt at en gæst i klagers selskab bad om, at der skulle serveres dobbeltshots.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klager ikke har godtgjort at være berettiget til et nedslag i prisen.

Afgørelse af 25. august 2026

Journal nr.: 2026-01392