

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0235 - Pris for mad ud af huset

Sagsfremstilling:

Den 25. feb. 2019 kontaktede klager indklagede via Facebook/Messenger og spurgte, om det var muligt at bestille brunch til 10 personer ud af huset til den 30. marts 2019.

Klager oplyste, at klager forud herfor forgæves havde forsøgt at finde en pris på brunch på indklagedes Facebookside.

Indklagede bekræftede herefter, at dette var muligt.

Den 26. februar 2019 afgav klager en ordre på 13. stk. alm. brunch samt en børnebrunch. Klager spurgte i den forbindelse om indklagedes juice indgik i brunchprisen, idet klager tidligere i 2017 havde fået brunch fra indklagede, hvori juice indgik i prisen.

Indklagede svarede tilbage, at 10 x brunch inkl. juicer blev kr. 195,- (pr. stk.).

Klager bestilte herefter 10 stk. alm. brunch uden drikkevarer og 1 børnebrunch. Til afhentning den 30. marts 2019.

Det blev ikke af indklagede i den forbindelse oplyst, hvad prisen pr. brunch var ekskl. drikkevarer, ligesom klager ikke specifikt spurgte herom.

Da klager den 30. marts 2019 skulle afhente brunchen blev klager afkrævet kr. 175,- pr. kuvert. Klager protesterede herover, da det af skiltning i restauranten fremgik/fremgår, at brunch – uden drikkevarer – som indtages i restauranten, koster kr. 140,-. Klager fandt således ikke, at klager burde betale mere end kr. 140,- pr. kuvert, som var prisen i restauranten.

Klager anførte, at der ingen steder var skiltet med den opkrævede pris på kr. 175,-, som klager heller ikke fik oplyst ved bestillingen. Klager fik som begrundelse for prisen på kr. 175,- pr. kuvert ifølge klager ved afhentningen oplyst, at indklagede havde indkaldt ekstra personale.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt ikke, at klager burde betale mere end kr. 140,- pr. kuvert, som svarede til prisen for en brunch, hvis den blev indtaget i restauranten. Klager havde videre anført, at indklagede ikke oplyste om kuvertprisen på kr. 175,-, ligesom denne ikke var skiltet nogle steder hos indklagede.

Da klager ved afhentningen spurgte til prisen på kr. 175,- og hvor denne kunne ses, kunne personalet ikke oplyse om dette.

På den baggrund undrede det indklagede, at det af indklagede medsendte bilag, som var et foto af en tavle fra indklagedes restaurant med overskriften "Mad ud af døren", indeholdt en pris på kr. 175/195. Denne tavle hang også i restauranten da klager hentede sin mad, men den af indklagede oplyste pris fremgik ifølge klager ikke.

Klager bemærkede videre vedrørende denne tavle, at der var anført kroner og øre-beløb i nederste højre hjørne, kr. 175/195 markeret med en stjerne som refererede til brunch, mens der for de øvrige madretter mv., som nævntes på tavlen, ikke var anført nogen pris.

Først godt 1 ½ time efter at klager havde hentet maden hos indklagede, blev klager af indklagede skriftligt oplyst om prisen på brunch ud af huset.

Klager undrede sig i øvrigt over, hvorfor prisen på take away-brunch var højere end hvis brunchen blev indtaget på stedet, og henviste til, at indklagede for to-go-sandwich tog kr. 79,- mens en sandwich, som blev indtaget hos indklagede kostede kr. 105,-.

Klager bemærkede i øvrigt, for så vidt angik indklagedes bilag (billede af væg-menukort fra indklagedes restaurant), at der for al den nævnte mad var anført en pris for hhv. indtagelse på stedet og to-go, dog var der ikke anført en to-go-pris for brunchen.

For så vidt angik indklagedes bemærkning om, at indklagede normalt ville søge en mindelig løsning, anførte klager, at klager på intet tidspunkt blev mødt med imødekommenhed eller tilbud om en mindelig løsning.

Klagers krav:

Klager ønskede en godtgørelse på kr. 455,- fra indklagede svarende til, at klager havde betalt en kuvertpris på kr. 140,- og ikke kr. 175,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klager, på dagen for afhentningen af den bestilte brunch, protesterede over prisen på kr. 175,- pr. kuvert. Indklagedes ansatte havde i den anledning forklaret klager, at prisen på brunch steg år for år, og at der indkaldtes ekstra personale for at effektuere ordrer ud af huset, hvorfor prisen pr. kuvert på take away var højere end, hvis brunchen blev indtaget på stedet. Derudover blev der givet ekstra smør og brød med ud af huset.

Indklagede oplyste, at den meste kommunikation med kunder, herunder oplysning om priser, primært foregik telefonisk, ved personligt fremmøde eller via Facebook (Messenger).

Indklagede anførte, at det ikke var korrekt, når klager hævdede, at klager ikke havde priser på brunch ud af huset. Prisen på brunch ud af huset fremgik af en separat tavle opsat i restauranten. Indklagede vedlagde et billede heraf.

For så vidt angik indklagedes sandwich-priser, som klager havde underbygget sin klage med, så havde sandwich to-go en lavere pris fordi denne sandwich var lidt mindre og lettere at lave. Indklagedes håndmadder havde samme pris ud af huset, som hvis de blev indtaget på stedet. Indklagedes salater ud af huset var også lidt mindre end de der serveredes i restauranten og var derfor også lidt billigere.

Indklagede oplyste, at indklagede i 2018 besluttede, at indklagedes brunch ud af huset, som udgangspunkt, skulle indeholde indklagedes såkaldte "trylledrik", som var en frugt- og grøntsagsjuice, og at brunchen inkl. denne skulle koste kr. 195,-, mens brunchen uden denne skulle koste kr. 175,-.

Dette oplystes ifølge indklagede normalt ved alle bestillinger.

Indklagede anførte, at hvis ikke indklagede var blevet mødt med "bål og brand" og usaglige udtalelser fra klagers side, men med en anstændig forespørgsel om reduktion af prisen, så ville indklagede havde forsøgt at finde en mindelig løsning med klager.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på nedslag i prisen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Klager fik ved sin bestilling oplyst en stykpris på brunch ud af huset på kr. 195,- inkl. juice. Klager bestilte herefter 10 stk. brunch uden drikkevarer ud af huset.

Klager bad ikke ved denne bestilling om at få oplyst, hvad stykprisen for brunch uden drikkevarer var.

Klager skal herefter betale, hvad der under hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt.

Ankenævnet finder, at den af indklagede opkrævede stykpris på kr. 175,- ikke er urimelig, og klager får således ikke medhold, idet nævnet bemærker, at det forhold, at prisen for en brunch ud af huset ikke er den samme som, hvis brunchen indtages hos indklagede, ikke kan føre til et andet resultat.

Afgørelse af 12. september 2019