

# **ÅRSBERETNING**

**for**

**Ankenævnet**

**for**

**hotel, restaurant og turisme**

**2001**

# ÅRSBERETNING

## for

### Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

### 2001

#### **Indholdsfortegnelse:**

1. Ankenævnets sammensætning
2. Virksomhedsområder
3. Tema:
  - manglende skriftligt materiale
  - madkvalitet
  - garderobeansvar
4. Udvalgte nævnsafgørelser
5. Statistik

#### **1. Ankenævnets sammensætning**

Formandsposten er beklædt af landsdommer Marianne Højgaard Pedersen.

Forbrugerrepræsentanterne, konsulent Leif Nielsen og afdelingschef Erik Skjolddelev, er i nævnet indstillet henholdsvis af Forbrugerrådet og Danmarks Turistråd. Funktionschef Bente Nørskov Jensen overtog pr. 1. oktober 2001 hvervet fra Erik Skjolddelev. Erhvervsrepræsentant i nævnet er adm.direktør Søren Gjør, indstillet af HORESTA, Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervets Arbejdsgiverforening.

Som ad-hoc medlemmer er direktør Svend Hansen, indstillet af HORESTA, generalsekretær Christian Dorph indstillet af Danmarks Vandrerhjem samt formand Jesper Overgaard, indstillet af Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark

Ankenævnets sekretariat varetages af sekretariatsleder advokat Gry Asnæs og advokatsekretær Lone Juul Mortensen.

## **2. Virksomhedsområder**

Der er foretaget en afgrænsning af, hvilke sager Ankenævnet kan behandle. Således kan ydelsen højst repræsentere en værdi på kr. 150.000,- samt vedrøre tjenesteydelser, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker, vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser.

Klage rejses mod den og/eller de, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagerne vedrører. Ankenævnet behandler dog ikke klager, der er omfattet af Rejseankenævnets virksomhed, eller som vedrører leje af feriehuse eller campingpladser. Sådanne klager henvises til behandling ved Rejseankenævnet eller de almindelige domstole.

Nævnets repræsentanter udpeges for 3 år ad gangen. Ankenævnets medlemmer fratræder deres hverv ved udgangen af den måned, hvori de fylder 70 år, eller såfremt en brancherepræsentant fratræder den stilling, der har kvalificeret den pågældende til hvervet som repræsentant i Ankenævnet.

Nævnets daglige arbejde varetages af sekretariatet, der har hjemsted hos HORESTA, Vodroffsvej 32, 1900 Frederiksberg C.

Ingen klagesag kan undergives behandling, medmindre klageren først har henvendt sig om klagen til indklagede, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

Samtidig med en klages indbringelse for Ankenævnet indbetaler klageren et gebyr på kr. 100,-, såfremt klagen vedrører ydelser til privatpersoner, og kr. 500,-, såfremt klagen vedrører forhold, der har tilknytning til klagerens erhverv.

Det er sekretariatets opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til Ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og forbereder klagesagen til nævnsbehandling.

Ankenævnet har ikke haft anledning til at afvise sager på grund af et for højt klagebeløb, men har blandt andet måttet afvise sager, der har vedrørt klager fra erhvervsdrivende samt sager, der vedrørte lokaleleje uden tilknyttede tjenesteydelser.

For forbrugere, der får tjenesteydelser af medlemmer af hotel, restaurant og turisterhvervets arbejdsgiverforening HORESTA, er der en særlig garantifond, som sikrer, at der udbetales erstatning til klageren, når Ankenævnets afgørelse foreligger, og indklagede ikke har efterkommet afgørelsen inden for den frist, som nævnet har fastsat. Formålet med dette er at skabe en tryghed hos forbrugeren i HORESTA's medlemsvirksomheder.

### **3. Tema**

#### **Madkvalitet**

Klager om, at bøffen var sej, eller at sovsen var kold eller for salt, har nævnet oftest meget begrænsede muligheder for at tage stilling til. Nævnet kan ikke som nogle andre klagenævn sende en repræsentant ud for at besigtige kødkvaliteten, hvortil kommer, at maden jo oftest også er væk, når klagen skal behandles.

I en hel del sager har nævnet udtalt, at klager, der kan rettes på stedet, må fremføres straks, ligegyldigt hvor ubehageligt det end måtte være at skulle til at klage under en fest. Mener man, at der er for lidt kød eller kringle, at der mangler vand eller vin, må tjeneren gøres opmærksom på det. Alt andet ville også bringe virksomheden i en urimelig situation. Bliver forholdet ikke rettet, eller er der for mange ting, der ”halter”, vil det naturligtvis kunne være en mangel, der vil kunne berettige til et nedslag i prisen.

I en sag klagede et par over, at kødet i en farmer bøf havde været sejt og fyldt med sener. Kroen afviste og anførte, at parret næsten havde spist bøffen, da der blev klaget, og at bøffen havde været en del af en 3-retters tilbudsmenu til 118 kr. Nævnet udtalte, at det må forventes, at en farmerbøf ikke kun består af reelt kød og fandt det ikke godtgjort, at der havde været sådanne mangler ved bøffen, der kunne berettige til et nedslag i prisen, også når hensås til prisen for menuen.

#### **Garderobeansvar**

Der må forsvinde meget overtøj fra garderober. I hvert fald har nævnet også i 2001 fået forelagt flere sager, hvor en jakke og andet ikke har kunnet udleveres, selv om man foreviste garderobemærket. Nævnet har fortsat pålagt virksomheden – typisk et diskotek – at erstatte værdien af en jakke af tilsvarende kvalitet og alder. Glemmer man imidlertid at få sin jakke med, når diskoteket lukker, vil der ikke være noget ansvar for diskoteket, medmindre det konkret kan godtgøres, at diskoteket har handlet uforsvarligt med hensyn til effekter, der ikke afhentes rettidigt.

I nogle tilfælde gør virksomheden gældende, at man har opsat skilte, der på forskellig måde begrænser virksomhedens ansvar. I de fleste tilfælde har klageren ikke set skiltet og gør gældende, at det er opsat efterfølgende. Nævnet har oftest set væk fra sådanne forsøg på at begrænse ansvaret.

Som eksempel kan nævnes, at en virksomhed på et skilt havde angivet, at der straks når det blev opdaget, at overtøjet manglede, skulle indgives en skriftlig redegørelse eller anmeldelse herfor, idet eventuelle rettigheder ellers ansås for tabt.

Nævnet har også taget stilling til, hvorvidt halstørklæder var omfattet af garderobeansvaret, eller om det som løse genstande i lommerne – som nøgler, punge og mobiltelefoner – ikke er omfattet. Diskoteket gjorde gældende, at man ikke var ansvarlig, da der burde have været løst særskilt garderobebevis for halstørklædet. Nævnet udtalte, at klageren med rette havde kunnet forvente, at betaling for garderobeopbevaring også omfattede et halstørklæde. Det var således ikke at sidestille

med løse genstande eller værdier i lommerne. I den konkrete sag var der imidlertid ikke ført bevis for, at tørklædet var bortkommet i garderoben.

### **Manglende skriftligt materiale**

Også i 2001 har der været mange sager, hvor der har manglet skriftligt materiale om, hvad parterne har aftalt.

På området **depositum/reservationsgebyr** har nævnet fastholdt sin linie, hvorefter en restaurant eller et hotel ikke kan få medhold i, at et beløb, som en klager har betalt, er et reservationsgebyr, som fortabes ved afbestilling, medmindre det fremgår af parternes aftale. Er der intet skriftligt aftalt, eller bestrider klageren en mundtlig aftale, må virksomheden betale hele beløbet tilbage ved afbestilling inden en vis rimelig frist. Dette gælder også, selv om nævnet er enig i, at virksomheden ville have været i sin gode ret til at kræve et beløb for at reservere restauranten/hotellet til det bestilte arrangement.

Også på andre områder, hvor der ikke foreligger skriftlige aftaler, vil det komme den, der påstår at have en bestemt aftale til skade, at aftalen ikke er blevet nedfældet. Det kan for eksempel dreje sig om, hvorvidt der er aftalt en bestemt pris, at servietterne skulle have en bestemt farve og så videre. I nogle tilfælde kan det godt undre, at parterne har lavet aftaler om store arrangementer til mange tusinde kroner uden at sikre sig, at de vigtigste ting blev skrevet ned. Har en af parterne lavet skriftlige notater om bestillingen, vil disse naturligvis kunne indgå i den samlede bedømmelse. Det samme gælder menukort, prislister og eventuel skriftlig reklamation umiddelbart efter arrangementet.

#### Ankenævnets j.nr. H-002-01

Klageren bestilte et selskabsarrangement med overnatning for cirka 70 personer. Klageren indbetalte et reservationsgebyr på kr. 100,- pr. person. Det vil sige i alt kr. 7.000,-.

Klageren afbestilte efterfølgende arrangementet rettidigt.

Alle nævnets medlemmer fandt det godtgjort, at det indbetalte beløb var et reservationsgebyr. Et flertal af nævnets medlemmer fandt endvidere, at indklagedes afbestillingsregler tydeligt fremgik af den aftale, som havde været i klagerens besiddelse i 3 uger, før den blev underskrevet af klageren og returneret til indklagede. Et flertal af nævnets medlemmer fandt derefter, efter en samlet bedømmelse af indholdet af afbestillingsreglerne, intet grundlag for, at tilsidesætte dem som værende urimelige. To af nævnets medlemmer fandt dog, henset til at arrangementet blev annulleret 14 dage efter bestillingen og henset til størrelsen af det samlede reservationsgebyr, at det var urimeligt og i strid med redelig handle måde, at gøre indklagedes afbestillingsvilkår gældende.

## **4. Udvalgte nævnsafgørelser**

### **4.1 Mangler eller misvisninger i kataloger eller andet markedsføringsmateriale**

#### Manglende opdatering af hjemmeside - Ankenævnets j.nr. H-027-00

4 par bestilte et weekendophold på en kro ud fra oplysninger på kroens hjemmeside om, at der var dans og musik den pågældende lørdag aften. Dette var imidlertid ikke tilfældet. Kroen beklagede, at dens hjemmeside på Internettet ikke var opdateret, men afviste at give nedslag i prisen med den begrundelse, at der ikke var nævnt noget om musik og dans i ordrebekræftelsen, ligesom klageren ved bestillingen ikke havde nævnt, at han lagde vægt på dette.

Nævnet fandt, at klageren var berettiget til 1.500,- kr. som afslag i prisen, idet den leverede ydelse ikke svarede til det, der var udbudt på Internettet. Det måtte være op til kroen at gøre opmærksom herpå i ordrebekræftelsen, hvis der var fravigelser i forhold til det udbudte arrangement.

#### Manglende opdatering af katalog - Ankenævnets j.nr. H-024-00

En kvinde bestilte en miniferie på et hotel ud fra prisen i et katalog. Klageren blev afkrævet et højere beløb ved afrejsen. Dette beløb krævede kvinden tilbagebetalt. Hotellet afviste kravet og gjorde gældende, at alle, der bestilte miniferier fik oplyst, at der var sæsonforhøjelser, idet denne desværre ikke var kommet med i kataloget.

Nævnet udtalte, at det påhvilede hotellet at godtgøre, at klageren var blevet gjort opmærksom på de nævnte priser ved bestillingen. Da klageren havde bestridt at være blevet informeret herom telefonisk, fandt nævnet det ikke godtgjort, at det var sket. Klageren fik derfor medhold.

#### Mangler ved brochuremateriale – Ankenævnets j.nr. H-001-01

Da klageren bestilte to overnatninger i et dobbeltværelse hos indklagede, havde klageren en forventning om, at værelset var i antik stil, da dette fremgik af indklagedes katalog.

Ved ankomsten konstaterede klageren, at værelset ikke svarede til det forventede. Indklagede meddelte under sagens behandling, at man ved bestillingen eller senest ved ankomsten skulle oplyse, at man ønskede et værelse i antik stil, hvilket ikke var sket i det pågældende tilfælde.

Nævnet kom frem til, at da det i indklagedes brochuremateriale var anført værelser i antik stil, havde klageren en berettiget grund til at antage, at hun blev indlogeret i et sådant værelse. Klageren fandtes derfor at have et krav om at modtage et nedslag i prisen for sit ophold.

#### Uoverensstemmelse med annoncemateriale – Ankenævnets j.nr. H-031-00

Klageren bestilte et ophold hos indklagede på baggrund af en annonce, hvoraf det fremgik, at der hos indklagede var en engelsk pub. Under opholdet var pubben lukket.

Nævnet lagde til grund, at klageren havde haft en berettiget forventning om, at der var en engelsk pub hos indklagede.

Nævnet fandt, at det solgte produkt ikke svarede til, hvad klageren med rette kunne forvente i forhold til den beskrivelse, der var i indklagedes brochure, som klageren havde modtaget forud for bestillingen.

#### **4.2 Erstatningsansvar for hoteller og restauranter**

##### Knækket tand på grund af oliven med sten i maden - Ankenævnets j.nr. A-016-01

En mand spiste middag på en restaurant, hvor der i forretten var små oliven med sten i. Manden troede, at der kun var bløde råvarer i salaten og kom til at bide i en oliven, hvorved han knækkede en tand. Manden krævede dækning af udgifterne til tandbehandlingen, samt at restauranten for fremtiden serverede oliven i en separat skål.

Restauranten bestred ikke, at tanden var knækket på grund af olivenen, men anførte, at det er en almindelig spise og serveres på restauranter verden over.

Nævnet fandt, at det ikke var usædvanligt at lægge oliven med sten i en salat. Restauranten var derfor ikke erstatningsansvarlig.

##### Brillestel knækkede, da seng brød sammen - Ankenævnets j.nr. A-015-01

En mand var på hotel i forbindelse med et weekendfødselsdagsarrangement. Da han gik i seng om aftenen, lagde han sine briller under sengen. Da han stod op om morgenen, gik bunden ud af sengen, og hans brillestel knækkede. Han krævede nu udgifterne til et nyt brillestel dækket af hotellet.

Hotellet afviste at betale af to grunde. Dels var det klagerens egen fejl, idet han burde have lagt brillerne på natbordet eller et andet sted. Dels var det mandens egen adfærd, der bevirkede, at sengen brød sammen.

Nævnet fandt, at det ikke var uforsvarligt at lægge sine briller under sengen, når man gik i seng. Da det var hotellet, der havde ansvaret for sengens holdbarhed, skulle hotellet dække klagerens udgifter til nyt brillestel.

##### Manglende rådgivning - Ankenævnets j.nr. R-027-01

En kvinde bestilte et fødselsdagsarrangement til 68 personer på en kro for sin søster, der var under værgemål. Der blev aftalt menu og drikkevarer efter regning, velkomstdrink og natmad med videre. Der blev ikke aftalt en fast pris, men i forbindelse med, at kvinden skulle ansøge om frigivelse af søsterens midler, anførte kvinden en kuvertpris

på 350,- kr., der var oplyst af indklagede som en cirkapris. Den samlede pris blev imidlertid på 538,- kr. pr. person. Klageren nægtede at betale for differencen bortset fra merudgifter til rødvinen, der var dyrere end den aftalte.

Kroen anførte, at der kun var tale om en cirkapris, og at kvinden selv havde haft lejlighed til at gennemgå kroens brochure over helaftensarrangementer til fuld pris.

Nævnet fandt, at der var en sådan forskel på den opgivne kuvertpris, der havde karakter af en overslagspris, og den faktiske pris, at kroen derved havde pådraget sig et ansvar for manglende rådgivning. Nævnet lagde herved vægt på, at den angivne kuvertpris var sat meget lavt ud fra den vare, der var bestilt på forhånd, og at selskabets forbrug af drikkevarer ikke havde været usædvanligt stort. Nævnet fandt herefter, at klageren burde stilles, som om denne havde bestilt den dyreste af kroens helaftensarrangementer til en pris af 473,- kr. pr. person.

### **4.3 Overslagspris/fast pris**

#### Ankenævnets j.nr. R-034-00

Et forældrepar bestilte en konfirmationsfest for 45 personer. De modtog herefter en regning på knap 26.000,- kr. Da de mundtligt havde fået oplyst en pris på højst 22.000,- kr., klagede de over regningens størrelse.

Restauratøren bekræftede, at han havde angivet en cirkapris, men at han samtidig havde angivet, at prisen jo afhang af, hvor meget der blev drukket. Festen var i dette tilfælde blevet forlænget fra 8 til 12 timer, og han havde gjort klageren opmærksom på merudgifterne herved. Han ville dog betale 1.200,- kr. tilbage for en fejlregning vedrørende drikkevarer.

Nævnet fandt, at det ikke var godtgjort, at der var aftalt fast pris uden forbehold for, hvor meget der blev drukket. Da restaurantens prisniveau ikke var urimeligt, kunne der ikke gives klageren medhold.

#### Ankenævnets j.nr. R-027-01

Sagen er refereret under pkt. 4.2, erstatningsansvar for hoteller og restauranter. I afgørelsen fastsætter nævnet tillige, at den opgivne kuvertpris havde karakter af en overslagspris.



## 5. Statistik

	1999	2000	2001
Modtagne sager	65	93	74
Heraf vedrørte:			
Restaurationsbranchen	29	44	35
Hotelbranchen	18	33	19
Øvrige	18	16	20
Overført fra året før	14	23	23
<b>Til behandling</b>	<b>79</b>	<b>116</b>	<b>97</b>
Afsluttet ved nævnsafgørelse	51	82	63
heraf:			
Afslag klager	19	35	31
Helt medhold	17	24	10
Delvist medhold	9	18	18
Afvist af nævnet	5	5	4
Overdraget til anden klageinstans af nævnet	1	0	0
I alt	51	82	63
Overdraget til anden klageinstans af sekretariatet efter oprettelse	0	2	0
Afvist af sekretariatet	0	1	4
Forligte sager	5	8	7
Trukket tilbage	0	0	1
Overført til næste år	23	23	22
<b>I alt</b>	<b>79</b>	<b>116</b>	<b>97</b>

Statistik over antallet af efterlevede afgørelser:

<b>Afgørelser afsagt i år 2001 hvor klager har fået helt eller delvist medhold</b>	<b>28</b>
Efterlevet helt eller delvist	19
Ikke efterlevet	5
Ikke oplyst af klager	3
Efterlevet af HORESTA's garantifond	1
<b>I alt</b>	<b>28</b>

