

**Ankenævnet
for
hotel, restaurant og
turisme**

**årsberetning
2002**

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

årsberetning

2002

Indholdsfortegnelse:

1. Ankenævnets sammensætning
2. Virksomhedsområder
3. Udvalgte nævnsafgørelser
4. Statistik

1. Ankenævnets sammensætning

Formandsposten er beklædt af dommer Henrik Bitsch.

Forbrugerrepræsentanterne konsulent Leif Nielsen og Marketing Manager Bente Nørskov er i nævnet indstillet henholdsvis af Forbrugerrådet og Danmarks Turistråd. Erhvervsrepræsentant i nævnet er Director of Food & Beverage William Palle, indstillet af HORESTA, Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervet.

Som ad-hoc medlemmer er direktør Svend Hansen, indstillet af HORESTA, generalsekretær Christian Dorph fra 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

Ankenævnet behandler kun sager, hvor ydelsen højst repræsenterer en værdi på kr. 150.000,- samt vedrører tjenesteydelser, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker, vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser.

Klagen rejses mod den og/eller de, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omhandlede spørgsmål. Ankenævnet behandler ikke klager, der er omfattet af Rejseankenævnets virksomhed, eller som vedrører leje af feriehus eller campingpladser. Sådanne klager henvises til behandling ved Rejseankenævnet eller Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Nævnets repræsentanter udpeges for tre 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 blive behandlet, før klageren har henvendt sig om klagen til indklagede og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

Ankenævnet opkræver et gebyr ved klagens indbringelse på kr. 100,-, såfremt klagen vedrører ydelser til privatpersoner, og kr. 500,-, når klagen vedrører forhold, der har tilknytning til klagerens erhverv. Hvis nævnet afviser sagen, tilbagebetales gebyret. Får klageren medhold, skal den indklagede normalt refundere gebyret.

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

For forbrugere, der modtager tjenesteydelser af medlemmer af hotel, restaurant og turisterhvervets brancheforening, 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 af nævnet fastsatte frist. Formålet med dette er at skabe en tryghed hos forbrugeren ved besøg i HORESTAs medlemsvirksomheder.

3. Udvalgte afgørelser

Reservationsgebyr og depositum

Ankenævnet har også i det forløbne år modtaget klager om reservationsgebyr og depositum.

Nævnet har fastholdt sin linie på dette område, 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 enhver afbestilling, medmindre det fremgår af parternes aftale, at det indbetalte beløb rent faktisk er et reservationsgebyr. Hvis det af parternes aftale fremgår, at det indbetalte beløb er et depositum, tilbagebetales dette ved rettidig afbestilling. Reservationsgebyret udgør typisk en mindre del af prisen for den samlede bestilling.

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.

Som eksempel herpå er:

Ankenævnets j.nr. R-025-01

Klageren bestilte den 12. februar 2001 et selskabsarrangement med overnatning fra den 10. til den 11. november 2001 for 35 personer.

Klageren modtog bekræftelse på det bestilte arrangement og blev i den forbindelse anmodet om at indbetale depositum kr. 300,- pr. person, i alt kr. 10.500,-. Beløbet blev indbetalt den 19. februar 2001.

Klageren afbestilte den 8. august 2001 telefonisk arrangementet over for indklagede.

Nævnet fandt det godtgjort, at det indbetalte beløb var at betragte som et depositum, hvilket tillige fremgik af indklagedes ordrebekræftelse. Nævnet fandt det ikke godtgjort, at der var indgået aftale om, at beløbet ikke kunne returneres i forbindelse med afbestilling. Der havde således ikke været tale om et reservationsgebyr. Af indklagedes afbestillingsregler fremgik, at afbestilling senere end 30 dage før ankomst kunne medføre, at der måtte påregnes et gebyr på op til 2/3 af den aftalte pris. Da klageren havde afbestilt tre måneder før det planlagte arrangement, fandt nævnet, at klageren var berettiget til at få sit depositum tilbagebetalt.

Bevis på aftale

Flere sager i nævnet har været præget af, at der ikke mellem gæsten og virksomheden foreligger en skriftlig aftale, der kan afklare uenigheder mellem parterne. Det vil komme den, der påstår at have en bestemt aftale til skade, at aftalen ikke er blevet nedfældet. Uenigheder kan opstå i forbindelse med, om der er aftalt en bestemt pris, at en ret i menuen skal udskiftes, at blomsterne skulle have en bestemt farve o.s.v.

Har en af parterne lavet skriftlige notater om bestillingen, vil disse naturligvis kunne indgå i Ankenævnets samlede bedømmelse. Det samme gælder menukort, prislister og evt. skriftlig reklamation umiddelbart efter arrangementet.

Da der i visse tilfælde er tale om aftaler på meget store arrangementer, kan det undre, at aftalen indgås, uden at parterne sikrer sig, at de vigtigste ting bliver skrevet ned.

Som eksempel herpå er:

Ankenævnets j.nr. R-028-01

Klageren havde den 11. maj 2001 et konfirmationsarrangement for 42 personer hos indklagede.

Klageren havde bestilt en menu til kr. 249,- pr. kuvert, hvor det blev aftalt at udskifte forretten. Den fakturerede pris for menuen var kr. 279,-. Hvidvinen var aftalt til kr. 119,- men faktureret til kr. 139,-. Rødvinen var aftalt til kr. 149,- men faktureret til kr. 159,-. Natmaden var et pølsebord til kr. 35,- pr. kuvert men faktureret som suppe til kr. 59,-. Prisen for dessertvinen var ikke aftalt, men viste sig at koste kr. 349,- pr. flaske.

Det blev aftalt, at der ikke skulle skænkes spiritus ud over cognac og likør til kaffen, men alligevel var der seks gin på regningen. Det blev endvidere aftalt, at velkomstdrinken var på indklagedes regning.

I forbindelse med musikken blev der oplyst en timepris på kr. 500,-, og klageren bestilte to timers musik. Musikeren krævede dog at modtage kr. 2.000,- og var meget utilfreds, da han kun modtog kr. 1.000,-.

Da der ikke forelå en skriftlig ordrebekræftelse eller andet skriftligt materiale fra indklagede om, hvad der var aftalt i forbindelse med bestillingen, fandt nævnet, at der måtte tages udgangspunkt i klagerens skriftlige optegnelser fra mødet. Der var enighed om, at der blev bestilt en menu til kr. 249,- pr. kuvert, og at klageren udskiftede forretten med en forret fra en anden og billigere menu. Nævnet fandt, at indklagede ved ikke at gøre klageren opmærksom på prisstigningen ved ændringen af menuen havde fortabt sin ret til at gøre dette gældende. Prisen for menuen blev herefter nedsat til det aftalte på kr. 249,-.

Ifølge klagerens optegnelser blev der aftalt en pris på kr. 35,- pr. person for natmad. Det kunne ikke dokumenteres at indklagede havde godtgjort at have krav på et større beløb.

Det blev desuden vurderet, at indklagede ikke var berettiget til at afkræve klageren et beløb på grund af stigningen i vinpriserne efter bestillingen, når der ikke blev taget forbehold herfor.

Nævnet gav derfor klageren medhold.

Ankenævnets j.nr. R-029-01:

Klageren bestilte hos indklagede et syvtimers bryllupsarrangement for 29 personer til den 1. september 2001 og en kuvertpris på kr. 898,-. Arrangementet skulle begynde kl. 17.00.

I forbindelse med bestilling af arrangementet fik klageren oplyst, at der var mulighed for at forlænge arrangementet med to timer efter lukketid mod betaling af kr. 2.300,- pr. time, hvilket tillige fremgår af ordrebekræftelsen.

Klageren blev ikke oplyst om, at der ville blive opkrævet ekstrabetaling for timer udover de syv timer. Klageren var dog bekendt med, at der skulle betales for timer udover indklagedes lukketid.

Klageren blev opkrævet kr. 4.600,- som betaling for tiden fra kl. 24.00 – kl. 02.00. Derudover blev der opkrævet kr. 2.300,- som betaling for timen fra kl. 02.00 – kl. 03.00.

Klageren ønskede tilbagebetaling af kr. 4.600,-.

Indklagede påpegede, at der var aftalt et syvtimers arrangement med start kl. 17.00, hvorfor der blev debiteret for tre timer ekstra af kr. 2.300,- pr. time, da arrangementet først sluttede kl. 03.00, d.v.s. 10 timer efter arrangementets påbegyndelse.

Nævnet lagde for sin afgørelse til grund, at der mellem parterne var indgået aftale om afholdelse af et selskabsarrangement. Det fremgik ikke af ordrebekræftelsen, at der var aftalt et syvtimers arrangement, men det fremgik af menukortet, at arrangementet til kr. 898,- havde en varighed af syv timer. I ordrebekræftelsen havde indklagede angivet sluttidspunktet for arrangementet til kl. 02.00. Det var endvidere under punktet "Ekstra time á 2300,-kr." med et spørgsmålstegn anført to timer.

Et flertal af nævnets medlemmer fandt, at indklagedes ordrebekræftelse ikke havde en så tilstrækkelig tydelighed, at indklagede med rette kunne opkræve klageren for fire ekstra timer. Det fremgik nemlig tydeligt af ordrebekræftelsen fremgik, om ekstra betaling for de to timer var for perioden fra kl. 24.00 til kl. 02.00, eller det var for perioden efter kl. 02.00. Omvendt burde klagerne have været opmærksomme på, at der ved et starttidspunkt kl. 17 ville være forløbet syv timer kl. 24. Nævnet fandt herefter, at der ville være rimelighed i at lade uklarheden ved parternes aftale deles med halvdelen til hver, så klagerne skulle betale for den ene af de omtvistede timer.

To af nævnets medlemmer fandt, at indklagedes ordrebekræftelse havde en så tilstrækkelig klarhed, at det tydeligt fremgik, at der skulle betales ekstra for alle timer, der lå udover de syv timer, som arrangementet var aftalt til.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, hvorefter klagerne skulle have tilbagebetalt kr. 2.300,-.

Manglende reklamation

Ankenævnet har igen i år behandlet et antal sager, hvor klageren ikke har kunnet få medhold, fordi klageren ikke har klaget over manglerne på stedet.

Som eksempel herpå er:

Ankenævnets j.nr. R-005-02

Klagerens selskab, der bestod af fire personer, bestilte hos indklagede en flaske rødvin og en to-retters menu til kr. 328,- pr. person.

Klageren ventede på hovedretten i en time, og da hovedretten kom, var kødet og sovsen kold. Klageren gjorde tjeneren opmærksom herpå, og hovedretten blev taget ud. Klageren fik herefter serveret nye hovedretter stegt anderledes. Klageren var derudover utilfreds med, at tjeneren sjældent kom til bordet og i øvrigt lavede rod i bestillingerne. Endelig var klageren utilfreds med, at en af forretterne alene udgjorde en portion svarende til kuvertstørrelsen ved fem-retters menuen, samt at brødet til ikke var bagt færdigt. Nævnet lagde til grund, at klageren ikke på stedet påtalte fejl og mangler vedrørende ventetiden, tjenerens betjening, størrelsen af forretten samt brødet.

Nævnet fandt, at klageren ikke havde rimelig grund til ikke at reklamere på stedet, så indklagede fik mulighed for at rette eventuelle fejl. Klageren havde derfor allerede af den grund fortabt sin ret til at kræve afslag i prisen.

Derudover fandt nævnet ikke, at klageren var berettiget til et afslag i prisen som følge af omlevering af hovedretten, hvilket var blevet accepteret af klageren.

Ankenævnets j.nr. R-004-02

Klageren var utilfreds med at få anvist et bord, der praktisk talt stod inde i en garderobe. Desuden måtte klageren vente i en time, selvom der blev serveret en såkaldt appetitvækker, samtidig med at han fik lovning på, at man snart ville modtage forretten. Klageren ventede imidlertid i yderligere en time, før forretten blev serveret. Indklagede forsvarede sig med, at klageren ikke havde bestilt bord, og at restauranten ofte var fuldt booket med reservationer fredag aften, hvorfor klageren fik anvist et ledigt bord nærmest garderoben. Da det var det mindst lukrative bord i restauranten, blev bordet altid forevist for gæsten forud for placering.

Indklagede erkendte, at der var en ventetid på over en time, og erkendte, at dette var for lang ventetid, ligesom klageren ikke blev gjort opmærksom på den forventede ventetid. Klageren fik medhold i dette klagepunkt.

Nævnet fandt ikke, at klagerens indsigelse mod bordets placering kunne tages til følge, da klageren kunne have gjort indsigelse mod dette, da bordet blev anvist, og kunne have valgt at forlade restauranten uden at afgive bestilling, hvis han ikke fandt det muligt at få anvist et tilfredsstillende bord.

Anprisninger og oplysninger i brochurer m.v.

Ankenævnet har haft sager, hvor klageren ikke har ment, at anprisninger og oplysninger, der har været i brochurer og lignende, har kunne leve op til de berettigede forventninger, man har som kunde. Derudover har der været et eksempel på, at man som kunde må være opmærksom på, hvilken type virksomhed man frekventerede og dermed acceptere de særlige forhold, man tilbydes.

Som eksempel herpå er:

Ankenævnets j.nr. R-002-02

Klageren var utilfreds med at have fået anvist et bord i det klageren oplever som et støjhelvede, lige midt i en firmafest med diverse taler og selskabslege. Det var umuligt at føre en normal samtale, med mindre man råbte meget højt, hvorfor formålet med klagerens arrangement ikke blev opfyldt.

Indklagede bemærkede, at fredag den 30. november 2002, ligesom de to første fredage i december, er en af de travleste dage i branchen på grund af "julefrokoster", og som følge heraf var det svært at lave en restaurant støjfri sådan en aften.

Indklagede bemærkede, at alle gæsterne den aften spiste aftenmenuen, der indeholdt tre – seks retter og hertil vin og efterfølgende kaffe. Der var ikke dans, musik eller anden optræden, hvorfor det eneste "forstyrrende" var folks gode humør.

Nævnet fandt ikke, efter at have modtaget klagerens oplysninger om lokalets anvendelse og herunder arrangementernes karakter, at der havde været større

støjgener, end det der kunne forventes i en restaurationstype som indklagedes på den tid af året. Nævnet fandt derfor ikke, at klageren kunne gives medhold.

Ankenævnets j.nr. H-005-02

Klageren havde bestilt et weekendophold hos indklagede i to dobbeltværelser. Weekendopholdet omfattede servering af kaffe og hjemmebagt kringle lørdag eftermiddag, koldt ta´ selv bord om aftenen, husorkester, overnatning, morgenbord søndag morgen samt frokost søndag. Prisen var kr. 588,- pr. person.

Af den fremsendte brochure fremgik det, at værelserne var komfortable og hyggelige, samt at alle værelser var indrettet med bad og satellit-tv og nogle med video og minibar.

Nævnet fandt det godtgjort, at det forhold, at der ikke var bad/toilet og tv, så som det fremgik af brochurematerialet, var at betragte som en så væsentlig mangel, at klageren var berettiget til et afslag på 33 procent af prisen. Klageren havde gjort indsigelse med det samme.

Afbestilling

Ankenævnet modtager flere klager om uoverensstemmelser i forbindelse med afbestilling af ophold og arrangementer. Hvis der ikke er indgået en aftale mellem parterne, anvendes branchens kutymmer.

Som eksempel herpå er:

Ankenævnets j.nr. R-032-01

Klageren bestilte den 1. oktober 2001 et begravelsesarrangement hos indklagede for fire måske seks personer, hvilket klageren pointerede meget tydeligt.

Klageren bestilte en tre-retters menu, hvor hovedretten bestod af kalvesteg. Prisen var aftalt til kr. 250,- pr. kuvert. Klageren ændrede efterfølgende hovedretten til fisk. Klageren blev ikke i den forbindelse orienteret om, at kuvertprisen blev dyrere.

Klageren var utilfreds med at skulle betale for seks personer, når der alene deltog fire personer i arrangementet.

Regningen lød på kr. 2.076,-, hvilket beløb blev betalt ved arrangementets afslutning. Klageren opdagede først, da hun kom hjem, at der var blevet opkrævet betaling for seks personer og ringede samme aften til indklagede og klagede over dette. Indklagede fastholdt, at der var foretaget bestilling til seks personer. Klageren ønskede ikke at tage imod indklagedes tilbud om at afhente de to kuverter, der var blevet betalt for, men som ikke var blevet benyttet.

Indklagede bekræftede, at klageren ca. en uge før bisættelsen bestilte det omtalte arrangement. Der blev bestilt til seks måske syv personer. Menuen blev

aftalt specielt, da udvalget på indklagedes menukort ikke faldt i klagerens smag. Prisen pr. kuvert blev aftalt til kr. 248,-. Klageren kontaktede efterfølgende indklagede og ændrede hovedretten fra kalvesteg til torsk. Indklagede oplyste i den forbindelse klageren om, at kuvertprisen ville blive lidt dyrere nemlig kr. 268,-, hvilket klageren accepterede. Indklagede købte specielt ind til menuen og forhåndstilberedte mad til syv personer.

Indklagede oplyste endvidere, at de normalt havde lukket lørdag ved frokosttid, men for at yde god service åbnede de forretningen tidligere den dag. Indklagede ville aldrig have åbnet forretningen fem timer før end normalt for fire personer.

Nævnet fandt, at der var uenighed mellem klager og indklagede om, hvor mange personer der var bestilt til. I den foreliggende situation, hvor klagerne havde betalt for seks personer, og hvor hun selv angav at have nævnt, at de måske blev seks personer, fandt nævnet, at indklagede havde haft tilstrækkelig grund til at antage, at der var sket bestilling af et begravelsesarrangement til seks personer.

I henhold til almindelige retsregler og branchens kutymer, som fremgår af folderen: "Når De holder fest eller møde", skal der betales fuld pris for hele arrangementet ved manglende fremmøde.

På den baggrund fandt nævnet, at indklagede havde haft ret til at kræve betaling for seks personer.

Ankenævnets j.nr. R-012-02

Klageren bestilte i juni måned år 2000 et konfirmationsarrangement for 40 personer hos indklagede til afholdelse den 5. maj 2002.

Sidst i februar måned år 2002 kontaktede klageren indklagede for at aftale et møde, hvor menu m.v. kunne blive aftalt. På baggrund af mødet og de efterfølgende telefonsamtaler med indklagede, ønskede klageren ikke at afholde det bestilte arrangement og afbestilte derfor skriftligt dette den 27. marts 2002.

Indklagede oplyste, at det var almindelig skik på egnen, at konfirmationsfester reserveres på hoteller og restaurationer et par år i forvejen, og at det som følge heraf ikke havde været muligt at afsætte et tilsvarende arrangement til anden side. I den periode, hvor lokalet havde været reserveret til klageren, var indklagede nødt til at afvise diverse forespørgsler om afholdelse af et tilsvarende arrangement som indklagede.

Nævnet fandt, at da der ikke var truffet anden særskilt aftale om afbestilling mellem parterne, lægges branchens kutymemæssige afbestillingsregler til grund for sagens afgørelse.

I henhold til branchens kutymer, som fremgår af folderen "Når De holder fest eller møde", anses et selskabsarrangement på over 12 personer for at være afbestilt rettidigt, når afbestilling er sket skriftligt fire uger før arrangementets afholdelse.

Da klageren havde afbestilt arrangementet over fem uger før arrangementets afholdelse, var afbestilling sket rettidigt, og indklagede havde derfor ikke krav på en godtgørelse.

En sag vedrørte den ret usædvanlige situation, at den erhvervsdrivende ikke ville eller kunne levere det bestilte:

Ankenævnets j.nr. R-013-02

Klageren bestilte den 6. september 2001 indklagedes selskabslokaler til brug for et bryllupsarrangement den 10. august 2002. Der blev i forbindelse med bestillingen indgået en lejeaftale.

Konceptet hos indklagede var et delvist totalkoncept, hvor man lejer lokale og personale og køber menuen. Drikkevarerne medbringer man selv. Da aftalen om brylluppet blev indgået, var det underforstået for begge parter, at menuen skulle aftales på et senere tidspunkt.

Den 21. marts 2002 meddelte indklagede, at man ikke så sig i stand til at afholde arrangementet som aftalt, idet forretningen var blevet solgt og ikke længere skulle fungere som selskabslokaler. Klageren var herefter nødt til at finde et nyt sted at holde brylluppet og måtte derfor vælge lokaler, der var dyrere end ellers budgetteret.

Indklagede var ikke behjælpelig med at finde andre egnede lokaler, der kunne sammenlignes med indklagedes virksomhed.

I henhold til branchens kutymer skal indklagede i en sådan situation finde andre egnede lokaler. Det fandt nævnet ikke, at indklagede havde forsøgt, herunder heller ikke ved at indklagede havde tilbudt klager at afholde arrangementet på indklagedes anden virksomhed.

Klager havde imidlertid pligt til at begrænse sit tab ved at søge at afholde et arrangement, der i videst muligt omfang svarede til det oprindelige bestilte.

Selvom klager ikke fik et arrangement, der nøjagtigt svarede til det, der kunne være blevet leveret hos indklagede, fandt nævnet, sådan som sagen forelå oplyst, at klager var blevet påført en merudgift, der skønsomt blev anslået til kr. 2.500,- og som indklagede derfor skulle refundere.

Diverse afgørelser

Ankenævnets j.nr. H-019-01

Klageren overnattede hos indklagede i perioden 30. september til 8. oktober 2001.

I forbindelse med opholdet anvendte klageren indklagedes edb for at gå på Internettet.

Klageren var utilfreds med, at det på intet tidspunkt blev oplyst, hvilket beløb der blev opkrævet for at gå på nettet. Ved forespørgsel herom, fik klageren oplyst, at det kostede kr. 3,75 og ved en anden forespørgsel, at det kostede kr. 0,20,-.

Klageren havde endvidere ikke benyttet Internettet på flere af de tidspunkter, der fremgik af regningen.

Klageren var fra andre ophold på hoteller vant til, at man kunne gå på Internettet gratis. Da klageren ikke fik oplyst, hvad det kostede, havde klageren en forventning om, at det var en service fra hotellets side.

Hvis klageren havde vidst, at det kostede så meget at gå på nettet hos indklagede, var klageren gået på biblioteket i stedet.

Klageren krævede en tilbagebetaling af det opkrævede beløb på kr. 1.106,- for at benytte Internettet.

Indklagede oplyste, at opkobling på Internettet foregår ved henvendelse i receptionen. E-mail er gratis, men ikke surfing. Edb anlægget blev installeret under klagerens besøg efter forespørgsel herom, hvilket sandsynliggøres ved, at der den 1. dag i klagerens ophold ikke var nogen opkobling. På samtlige værelser og andre relevante steder på virksomheden, forefindes der oplysninger om priser på telefonopkald.

Klageren havde modtaget en specificeret regning med tidspunkterne for opkobling samt tællerskridt. Ligeledes forefandt der på bordpladen på computeren en oplysning om, at benyttelse af computeren kun kunne ske efter henvendelse i receptionen, ligesom ophør af brug af computeren skulle meddeles receptionen. Hotellet betragter sig ikke ansvarlig, dersom gæsten forlader ydelsen uden at meddele dette til receptionen.

Indklagede havde ved at kontakte andre hoteller fået afkræftet klagerens bemærkninger om, at det er gratis at gå på nettet andre steder.

Indklagede fastholder sit krav på betaling af de ni til 13 og en halv times forbrug af Internettet.

Nævnet fandt, at uanset at der manglede skriftlige oplysninger om, hvad anvendelsen af indklagedes pc til brug for opkobling på Internettet kostede, at klageren ikke kunne have haft en berettiget forventning om, at anvendelsen var gratis.

Klageren havde ikke bestridt, at han havde anvendt Internettet, men havde gjort gældende, at det ikke havde været af et omfang som det, der fremgik af regningen.

Nævnet lagde til grund, at indklagedes pc havde stået til afbenyttelse i et fællesrum, og at adgangskoden til Internettet havde været anbragt ved computeren. På denne baggrund fandt nævnet, at indklagedes kontrolforanstaltninger til sikring af, at gæstens forbrug registreredes korrekt, havde været utilstrækkelig. Klagerens betaling for anvendelsen af Internettet

blev herefter fastsat skønsmæssigt, således at han havde krav på tilbagebetaling af kr. 700,- ud af betalingen på kr. 1.106,-.

Ankenævnet j.nr. R-030-01

Klageren skulle deltage i et kursusophold med bespisning i perioden fra den 5. til 7. september 2001. Klageren rettede den 20. august 2001 telefonisk henvendelse til indklagede og meddelte, at hun ikke kunne tåle gluten og mælkeprodukter.

Under opholdet blev klageren præsenteret for et frokostbord fyldt med en masse retter, hvoraf klageren kunne tåle sild og rejer, hvis klageren kunne finde noget uden mayonnaise, samt skinke. Der var ikke brød eller andet klageren kunne spise. Klageren henvendte sig til tjeneren, der oplyste, at der var skrevet besked til køkkenet, men at kokken ikke havde set dette. Kokken kom ud og fortalte, at han havde været på ferie og lovede, at forholdet ville blive bragt i orden. Til aftensmad samme aften fik klageren en salat til forret, mens de øvrige kursister fik rejer med asparges samt salat, hvilket klageren i øvrigt godt kunne have tålt blot uden mayonnaise. Klageren fik serveret kød, der efterfølgende blev fjernet, hvorefter klageren fik vegetarmad, der ligeledes efterfølgende blev fjernet. Klageren fik først sin aftensmad, da de øvrige kursister var færdige med at spise. Ved en forespørgsel til tjeneren oplyste denne, at maden skulle være fri for gluten og mælkeprodukter, hvorefter der blev serveret champignon, der synes af være stegt i smør.

Næste dag fik klageren lovet kød og kartofler til frokost. Servering skete først 45 minutter inde i frokostpausen, hvortil der var afsat 60 minutter. Klageren rettede herefter henvendelse til hotelchefen, hvilket hjalp lidt. Den sidste dag begyndte klageren at få de symptomer, der opstår ved indtagelse af fødevarer, der indeholder gluten og mælkeprodukter. Den efterfølgende dag opstod der kvalme, og klageren var syg hele den efterfølgende weekenden.

Klagerens krav var refusion af kursusgebyret på kr. 10.500,- samt kr. 5.000,- for tabt arbejdsfortjeneste den weekend, hvor klageren var syg.

Efter at have beklaget hændelsen tilbød indklagede en kompensation for, at klageren ikke havde haft en god oplevelse hos indklagede. Kompensationen bestod af 6 flasker god rødvin eller betaling for svie og smerte efter gældende takst for de 2 dage, hvor klageren havde været syg.

Indklagede bemærkede efterfølgende, at klageren ikke havde betalt for opholdet selv, idet dette blev afholdt af Dansk Musikpædagogisk Forening.

Indklagede påpegede, at der i høj grad havde været taget hensyn til klagerens intolerance, idet hovedparten af buffetens indhold var gluten og mælkefri. I øvrigt henledte indklagede opmærksomheden på, at man reagerede prompte, hver gang klageren rettede henvendelse til hotellet og således både demonstrerede en vilje og et ønske om, at få løst det opståede problem eller spørgsmål omgående. Endvidere vedlagde indklagede dokumentation for, at der havde været afholdt udgifter til glutenfri varer.

Nævnet fandt, at det ikke var godtgjort, at indklagede havde serveret madvarer for klageren under fejlagtig angivelse af, at de ikke indeholdt gluten eller

mælkeprodukter. Indklagede fandtes herefter ikke at have pådraget sig et erstatningsansvar i forhold til klagerens sygdom.

Da klageren ikke i øvrigt havde godtgjort at have lidt et tab i forbindelse med dennes ophold hos indklagede, kunne nævnet ikke give klageren medhold.

Ankenævnets j.nr. R-018-02

Klagerne skulle afholde et konfirmationsarrangement med efterfølgende overnatning for en del af gæsterne. Klagerne, der reserverede over et år i forvejen, modtog i den forbindelse en midlertidig ordrebekræftelse.

Et år efter modtog klagerne en specificeret ordrebekræftelse, hvortil klagerne havde en del ændringer. Parterne afholdt på baggrund heraf et møde, hvor de endelige detaljer blev aftalt. Klagerne modtog derefter den endelige ordrebekræftelse. Under selve arrangementet viste det sig, at de to sidste ordrebekræftelser uforståeligt nok var blevet blandet sammen.

Indklagede erkendte, at der under afholdelse af arrangementet var sket en del fejl, idet indklagede fejlagtigt var gået ud fra den første ordrebekræftelse, hvortil der havde været en del ændringer og rettelser. Indklagede hæftede sig dog ved, at selve festen blev afholdt i en hyggelig atmosfære og havde været en god oplevelse.

Nævnet fandt, at det må betragtes som væsentlige mangler, at den aftalte hovedret ikke blev serveret, at alkoholfri vin ikke som aftalt forefandtes, og at der blev dækket til gæster, der ikke var tilstede.

Nævnet fandt derimod, at klagers indsigelser om, at der havde været fejl i forbindelse med registreringen af forbruget af drikkevarer ikke kunne afgøres på det foreliggende skriftlige grundlag. Dette ville forudsætte en bevisførelse, der ikke kan finde sted ved nævnet. Dette klagepunkt kunne derfor ikke påkendes.

Ankenævnets j.nr. A-005-02

Klagerne havde bestilt et ophold hos indklagede.

Klagerne overnattede den første nat i værelse 14. Da klagerne sent om aftenen den næste dag kom til værelse 14, konstaterede de, at samtlige af deres ejendele i værelset var flyttet til et andet værelse, og at de ejendele, der var på værelset, ikke tilhørte dem.

Indklagede oplyste, at det beroede på en fejltagelse, at klagerne ikke var blevet orienteret om, at den første overnatning skulle foregå i værelse 14 og den anden overnatning i værelse 8, da værelse 14 to år forinden opholdet var blevet reserveret af en anden familie.

Da det nye værelse ikke efter klagerens oplysninger var af samme standard som det oprindelige bestilte, betragtede nævnet dette som en mangel, der berettigede klagerne til et afslag i prisen.

	2000	2001	2002
Modtagne sager	93	74	59
Restaurationsbranchen	44	35	33
Hotelbranchen	33	19	12
Øvrige	16	20	14
Overført fra året før	23	23	22
Til behandling	116	97	81
Afsluttet ved nævnsafgørelse	82	63	51
Afslag klager	35	31	15
Helt medhold	24	10	15
Delvist medhold	18	18	16
Afvist af nævnet	5	4	5
Overdraget til anden klageinstans af nævnet	0	0	0
I alt	82	63	51
Overdraget til anden klageinstans af sekretariatet efter oprettelse	2	0	0
Afvist af sekretariatet	1	4	1
Forligte sager	8	7	7
Trukket tilbage	0	1	1
Overført til næste år	23	22	21
I alt	116	97	81

Statistik over antallet af efterlevede afgørelser:

Afgørelser afsagt i år 2002 hvor klager har fået helt eller delvist medhold	31
Efterlevet helt eller delvist	15
Ikke efterlevet	9
Ikke oplyst af klager	3
Efterlevet af HORESTAs garantifond	4
I alt	31