

# **ÅRSBERETNING**

**for**

**Ankenævnet**

**for**

**hotel, restaurant og turisme**

**1998 / 1999**

# ÅRSBERETNING

## for

### Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

### for perioden 1998 og 1999

#### Indholdsfortegnelse:

1. Forord
2. Sammensætning af Ankenævnet
3. Virksomhedsområder
4. Udvalgte nævnsafgørelser
5. Statistik
6. Bilag – Ankenævnets vedtægter

#### 1. Forord

1998 og 1999 blev de første år i Ankenævnet for hotel, restaurant og turismes historie. Årene har på mange måder været præget af arbejdet med at starte Nævnet som ny klageinstans på hotel, restaurant og turismeområdet.

Antallet af sager er blevet langt større end forventet, og mange af Ankenævnets afgørelser forventes at medføre principielle overvejelser og diskussioner.

Nævnets sammensætning af partsrepræsentanter har betydet, at mange vigtige synspunkter og indfaldsvinkler, herunder også praktiske forhold, er blevet drøftet under sagernes behandling. Ankenævnsmøderne har båret præg af, at alle Nævnets medlemmer har bidraget med en positiv og konstruktiv dialog.

#### 2. Sammensætning af Ankenævnet

Ankenævnets formand har i perioden 1. januar 1998 til 31. juli 1999 været beklædt af landsdommer Bent Carlsen. Efter landsdommer Bent Carlsens ansættelse som direktør i Domstolsstyrelsen, er formandsposten blevet varetaget af landsdommer Marianne Højgaard Pedersen.

Forbrugerrepræsentanterne, konsulent Leif Nielsen og afdelingschef Erik Skjolddelev, er i Nævnet indstillet henholdsvis af Forbrugerrådet og Danmarks Turistråd. Erhvervsrepræsentant i Nævnet er adm.dirktør Søren Gjøl, indstillet af HORESTA.

Som ad-hoc medlemmer er direktør Svend Hansen, indstillet af HORESTA, generalsekretær Christian Dorph fra Danmarks Vandrerhjem samt formand Jesper Overgaard fra Turismesektoren.

I perioden 1. januar 1998 til 1. marts 2000 har direktør Jørgen Stampe beklædt Nævnet som ad-hoc medlem indstillet af HORESTA.

Ankenævnets sekretariat har i perioden beskæftiget følgende medarbejdere:

Sekretariatschef Jørgen Königshøfer, advokat Gry Asnæs, cand.merc.jur. Teresa Tørslov, advokatsekretær Lone Juul Mortensen, advokatsekretær Dot Sørensen og stud.jur. Iben Elvius.

### **3. 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. Der er ingen minimumsgrænse for klagebeløbets størrelse.

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 af Nævnet fastsatte frist. Formålet med dette er at skabe en tryghed hos forbrugeren i HORESTA's medlemsvirksomheder.

### **4. Udvalgte nævnsafgørelser**

#### **Afbestilling**

Ankenævnet har ved sit virke konstateret et stort antal klager i forbindelse med afbestillinger af selskaber. Selskabsarrangementer er karakteriseret ved lukkede arrangementer for en forud indbudt kreds med en forud fastsat menu i modsætning til á la carte restauranter.

Afbestillingsproblemerne har også vedrørt hoteller og vandrerhjem. I en gruppe sager har spørgsmålet været, hvorvidt hotellets eller restaurantens standardvilkår for afbestilling har kunnet tilsidesættes i medfør af aftalelovens regler herom. I en anden

gruppe sager har problemet været, hvorvidt et betalt gebyr var at anse som et reservationsgebyr eller et depositum.

Til belysning af den første gruppe kan nævnes følgende sag:

Ankenævnets j.nr. R-001-99. Klageren indgik den 27. februar 1998 aftale om leje af lokaler til en fest, der skulle afholdes den 13. september 1998. Klageren indbetalte i den forbindelse et depositum stort kr. 2.000,-. Den 6. juli 1998, det vil sige ca. to måneder før arrangementets afholdelse, afbestilte klageren arrangementet. Virksomheden krævede i den forbindelse betaling af kr. 10.400,- svarende til 2/3 af den aftalte pris. Virksomheden fastholder, at arrangementet blev afbestilt så kort tid før dets afholdelse, at det ikke er muligt at genudleje, samt at det af aftalen klart fremgår, hvilket beløb klageren bliver opkrævet i forbindelse med afbestilling.

Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det er fast antaget i teori og praksis, at en forbruger har ret til at annullere en bestilling uden at ifalde erstatningsansvar, når afbestillingen sker med passende varsel og en fyldestgørende grund. Nævnet fandt endvidere, at virksomhedens fortrykte standardafbestillingsregler var langt mere byrdefulde, end hvad der er almindeligt ved selskabsarrangementer indenfor branchen. Da de usædvanlige byrdefulde vilkår for afbestilling ikke fremgår tydeligt af standardkontrakten, vælger Nævnet at se bort fra disse i henhold til aftalelovens regler herom. Nævnet foretager herefter den konkrete vurdering og finder, at arrangementet er afbestilt med rimelig varsel og med fyldestgørende grund, der i dette tilfælde var afbestilling grundet sygdom. Klageren får medhold i den fremsatte klage og fritages derefter for betaling.

Til belysning af den anden gruppe kan nævnes:

Ankenævnets j.nr. 31-43B-99. Klageren bestilte i januar 1999 et arrangement for 30 personer, der skulle afholdes den 14. maj 2000. Arrangementet blev afbestilt den 11. maj 1999. Klageren ønskede det indbetalte depositum stort kr. 2.000,- retur.

Indklagede oplyser overfor Nævnet, at det er en selskabsforretning, hvis omsætning udelukkende stammer fra forudbestilte selskabsarrangementer, samt at der er sæson for særlige typer af selskabsarrangementer såsom konfirmationer, der typisk afholdes søndage i april og maj måned og bestilles et til to år før afholdelse. Det bestilte arrangement var bestilt i anledning af en konfirmation.

Nævnet lægger til grund, at arrangementet er afbestilt med ca. et års varsel, samt at selskabsforretninger i forbindelse med bestillinger af arrangementer ofte opkræver et reservationsgebyr som betaling for retten til det bestilte

lokale, således at det ikke udlejes til anden side. Af branchens kutymmer ”Når De holder fest eller møde” fremgår det, at reservationsgebyr fratrækkes den endelige regning men ikke refunderes ved en eventuel afbestilling. Det er endvidere efter Nævnets opfattelse kutyme, at bestilleren i forbindelse med senere aftale om arrangementets indhold opkræves et depositum, der fratrækkes den endelige afregning eller tilbagebetales ved rettidig afbestilling.

Uanset at det af virksomheden opkrævede depositum ifølge virksomhedens oplysninger har været at betragte som et reservationsgebyr, finder Nævnet, at virksomheden ved at benævne det opkrævede beløb depositum, er forpligtig til at returnere beløbet ved en rettidig afbestilling, som der er tale om i sagen. Nævnet lægger i den forbindelse vægt på, at der i den skriftlige ordrebekræftelse ikke er fremhævet om depositum returneres ved afbestilling eller ej.

Er der ikke indgået nogen aftale om afbestilling, har Ankenævnet vurderet afbestillingerne i forhold til branchen i øvrigt, herunder branchens kutymmer der er beskrevet i brochuren ”Når De holder fest eller møde”.

Forskellen på reservationsgebyr og depositum er, at reservationsgebyret ikke skal tilbagebetales i forbindelse med afbestilling, uanset hvornår denne afgives. Derudover vil reservationsgebyret typisk udgøre en mindre del af lokalelejen, idet menuen som oftest ikke er bestemt på dette tidspunkt.

### **Diner transportable**

En anden stor gruppe klagesager har vedrørt diner transportable. Klagerne har især drejet sig om, hvorvidt maden var klar til servering, at maden undervejs er blevet kedelig, samt at der ikke har været leveret et tilstrækkeligt kvantum af dele af menuen. Også klager over levering senere end det aftalte tidspunkt har været hyppige.

Til belysning heraf kan nævnes følgende sag:

Ankenævnets j.nr. 31-432-99. Klageren bestilte levering af menu, blandt andet en helstegt oksetyndsteg med fyldte tomater, til levering i tidsrummet mellem kl. 12 og 13, idet klagerens gæster var inviteret til kl. 13. Maden bliver efter flere rykkere først leveret kl. 14.35, og ved leveringen manglede de fyldte tomater. Nævnet lægger til grund, at det er en mangel, at virksomheden har leveret væsentligt for sent, samt at der ikke blev leveret de til oksestegen fyldte tomater, hvorfor virksomheden skulle tilbagebetale kr. 900,- til klager ud af den betalte pris på kr. 1.897,-.

### **Indklagedes manglende besvarelse:**

I sager hvor indklagede ikke har fundet anledning til at besvare hverken klagerens eller Ankenævnets henvendelse, har Nævnet ikke fundet betænkeligheder ved at lægge klagerens sagsfremstilling til grund for sagens afgørelse.

Til belysning heraf kan nævnes følgende sag:

Ankenævnets j.nr. R-012-98. Klageren bestilte hos indklagede 3 retter mad til en pris af kr. 69,00 pr. menu til levering på klagerens adresse. Da indklagede imidlertid ikke kunne levere desserten, skulle prisen kun være kr. 49,00 for 2 retter.

Da klageren alligevel modtog en regning på kr. 69,00 pr. kuvert, og da klageren kun fik mad nok til 15-16 personer, selv om der var bestilt 22 kuverter, fik klageren medhold henset til, at indklagede ikke havde reageret i sagen, hvorfor klagerens fremstilling måtte lægges til grund.

### **Andre udvalgte nævnsafgørelser**

#### **Mistet overtøj:**

Ankenævnets j.nr. A-004-99. Klageren indleverede sit overtøj med mobiltelefon i garderoben hos virksomheden og fik et garderobermærke mod betaling af kr. 10,-.

Klageren forlader etablisementet uden at tage sin jakke med, som han i stedet forsøger at afhente den efterfølgende mandag. I garderoben hænger der et skilt om, at virksomheden ikke kan påtage sig ansvar for jakker, der hænger i garderoben efter lukketid. I øvrigt er proceduren den, at når natten er forbi, registreres uafhentet tøj tillige med garderobernummeret. Tøjet bliver så hængende i garderoben indtil næste weekend, hvor etablisementet åbner på ny.

På den baggrund finder Nævnet, at virksomheden ikke har handlet uforsvarligt med hensyn til jakken og telefonen, der ikke blev afhentet rettidigt, hvorfor klageren ikke fik medhold i sin sag.

#### **Prøvesmagning af vin forud for servering:**

Ankenævnets j.nr. R-010-99. Klageren bestilte en flaske rødvin til kr. 1.195,- i forbindelse med indtagelsen af en middag hos virksomheden. I forbindelse med serveringen skænkede tjeneren en lille tår af vinen, som klageren synes duftede godt, men klageren mente i øvrigt ikke, at vinen

smagte af noget, hvorefter han afviste vinen. Vinen blev herefter prøvesmagt af vinkyndige ansatte i restauranten, der ikke fandt mangler ved vinen, hvilket blev meddelt klageren. Tjeneren fjernede herefter vinen, hvorefter klageren bestilte en ny flaske vin. Klageren har ikke ønsket at betale for den oprindeligt bestilte vin.

Virksomheden oplyste overfor Ankenævnet, at man, som en service fra restaurantens side, giver kunden en prøvesmagning af vinen for at konstatere, om vinen smager af prop, eller om der er andre uregelmæssigheder såsom eftergæring. Såfremt det er tilfældet, bliver vinen ombyttet med det samme. I den konkrete sag var der ikke noget galt med vinen, der blot ikke faldt i klagerens personlige smag. Nævnet udtaler, at der i branchen er kutyme for prøvesmagning af en vin forud for serveringen for at konstatere, om vinen er behæftet med en mangel.

Nævnet fandt, at klageren ikke havde godtgjort, at vinen var behæftet med en mangel, og at klager derfor skulle betale herfor.

#### **Overnatning i fugtigt værelse:**

Ankenævnets j.nr. 31-42R-99. Klageren har overfor Nævnet oplyst, at man i forbindelse med et weekendophold ved ankomst til hotellet fik anvist et værelse, der var fugtigt og klamt, således at tøj, kufferter m.v. måtte til vask og rens ved hjemkomsten på grund af lugtgener. Klageren ønskede, at Nævnet nedlægger forbud mod udlejning af det pågældende værelse.

Indklagede fremkommer i sagen med diverse oplysninger om værelset, men Nævnet kunne ikke behandle sagen, idet der alene er fremsat anmodning om forbud mod udlejning af det pågældende værelse og ikke om økonomisk kompensation.

#### **Klage over restaurationsbesøg:**

Ankenævnets j.nr. R-023-98. Klageren og dennes familie var på søndagstur, og de ønskede at indtage deres frokost hos indklagede.

Efter at have placeret sig ved et bord og have bestilt mad, tog klagerens kæreste en lille sort cykelflaske op af tasken beregnet til parrets datter på 2 år, der hverken drak sodavand, cacao-mælk eller lignende. Klageren fik af en mand ansat i restaurationen besked på, at dette måtte man ikke.

Da klageren efter yderligere meningsytringer overvejede at finde et andet sted at spise frokost, kunne tjeneren i restauranten overfor klageren oplyse, at maden allerede var taget af, og at der ikke blev forberedt mere mad i køkkenet.

Nævnet har behandlet sagen, og skal beklage, at klageren har haft en dårlig oplevelse. Da klageren imidlertid ikke ses at have lidt et økonomisk tab, blev sagen afvist.

### **Klage over vinsmagning:**

Ankenævnets j.nr. A-001-98. Klageren bestilte telefonisk et vinsmagningsarrangement, og fik i den forbindelse oplyst, at det var gratis. Arrangementet blev afholdt for 16 deltagere, og blev af alle disse betragtet som en form for reklame for stedet. Der blev efterfølgende købt over 50 flasker vin.

Klager modtog efterfølgende en regning på kr. 1.200,00. Det blev fra virksomhedens side endvidere oplyst, at der hver lørdag eftermiddag var åbent hus i vinkælderen indenfor et nærmere bestemt tidsrum, hvor gæster kom uanmeldt inden for åbningstiden. For grupper over 15 personer arrangerer virksomheden lejlighedsvis efter aftale vinsmagning alene for det pågældende selskab. Det blev betragtet som et arrangement, som koster kr. 75,00 pr. person. Dette blev af virksomheden oplyst overfor klageren i forbindelse med bestillingen.

Nævnet lagde i den forbindelse til grund, at klageren i mangel af skriftlig aftale kunne få den opfattelse, at vinsmagningen var gratis på grundlag af det brochuremateriale, som klageren var i besiddelse af.

På den baggrund fandt Nævnet, at klageren skulle fritages for betalingen.

### **Klage over servering af oksefond:**

Ankenævnets j.nr. R-018-98. Klageren havde bestilt et weekendophold og forespurgte i den forbindelse, om det var muligt at få en af kuverterne uden oksekød, idet en af deltagerne ikke kunne tåle oksekød i nogen form. Det blev fra indklagedes side oplyst, at det ikke var noget problem. Klageren fik serveret noget lyst kød, formentlig af kalkun og spiste maden, men blev meget dårlig, og gik derefter i seng. Klageren blev først rask i løbet af et par dage. Klageren kontaktede derefter kokken, der oplyste, at der havde været oksefond i den sovs, der blev serveret. Indklagede tilbød et erstatningsophold, hvilket klageren dog ikke var interesseret i.



Nævnet lagde i den forbindelse til grund, at indklagede havde erkendt fejlen, som medførte 2½ dags sygeleje for klageren.

Nævnet fandt derfor, at indklagede skulle erstatte klagerens udgifter for opholdet, der herefter var værdiløs for klageren. Indklagede fandtes endvidere erstatningsansvarlig i forhold til klagerens sygdom, og skulle som følge heraf betale godtgørelse for svie og smerte i 3 døgn i henhold til erstatningsansvarslovens regler herom.

#### **Klage over regningens størrelse:**

Ankenævnets j.nr. R-014-98. Klageren indtog 3 stykker smørrebrød hos indklagede for i alt kr. 365,00. Efterfølgende fandt klageren, at prisen herfor var for høj. Indklagede oplyste, at der ikke er reklameret straks i forbindelse med opkrævningen og betaling af regningsbeløbet, samt at indklagede annoncerede med priserne såvel i vinduet som ved et staffeli ved bordet.

Nævnet fandt det på den baggrund godtgjort, at der var bestilt 3 stykker smørrebrød, blandt andet med fjordrejer med asparges og røget ål med røræg, og at der efter oplysninger om smørrebrødets art ikke fandtes grundlag for at fastslå, at prisen var urimelig.

**5. Statistik**

	1998	1999
Modtagne sager	39	65
heraf vedrørte:		
Restaurationsbranchen	<b>23</b>	<b>29</b>
Hotelbranchen	<b>11</b>	<b>18</b>
Øvrige	<b>5</b>	<b>18</b>
Overført fra året før	0	23
<b>Til behandling</b>	<b>39</b>	<b>88</b>
Afsluttet ved nævnsafgørelse	12	51
heraf:		
Afslag klager	5	19
helt medhold	7	17
Delvist medhold	0	9
Afvist	0	5
Overdraget til anden klageinstans	0	1
I alt	12	51
Forligte sager	4	5
Overført til næste år	23	32
<b>I alt</b>	<b>39</b>	<b>88</b>

Ingen klager har i 1998 eller 1999 vedrørt forlystelsesparker eller vandrerhjem.