

# **ÅRSBERETNING**

**for**

**Ankenævnet**

**for**

**hotel, restaurant og turisme**

**2000**

# ÅRSBERETNING

for

## Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

### 2000

#### **Indholdsfortegnelse:**

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

#### **1. Ankenævnets sammensætning**

Formandsposten er beklædt af landsdommer Marianne Højgaard Pedersen.

Forbrugerrepræsentanterne, konsulent Leif Nielsen og afdelingschef Erik Skjoldlev, er i Nævnet indstillet henholdsvis af Forbrugerrådet og Danmarks Turistråd. Erhvervsrepræsentant i nævnet er adm.direktør Søren Gjøl, indstillet af HORESTA, Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervets Arbejdsgiverforening.

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**

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 af klagen omhandlede spørgsmål. 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 måttet afvise sager, der har vedrørt klager over f.eks. teaterbilletter, pakkerejser og sager, hvor klageren ikke har haft et økonomisk krav, men har ønsket en undskyldning fra indklagede.

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.

### **3. Udvalgte nævnsafgørelser**

#### **3.1. Aftaler**

### **3.1.1 Urimelige kontraktvilkår**

Ankenævnet modtog også i år 2000 et stort antal klager over en bestemt virksomhed, der udlejer lokaler og arrangerer private fester. Problemet var i de fleste tilfælde, at forbrugeren i god tid ønskede at afbestille festen, men blev fastholdt af virksomheden på at skulle betale en stor del af den aftalte pris under henvisning til de aftalte afbestillingsbetingelser. Nævnet tilsidesatte disse standardvilkår efter aftalelovens regler om urimelige kontraktvilkår. Et eksempel på en sådan aftale er refereret i årsberetningen for 1998 og 1999 (Ankenævnets j.nr. R 001-99). Efter at Østre Landsret ved dom af 27. oktober 2000 (sag nr. B-1818-99) tiltrådte, at afbestillingsvilkårene var urimelige, har ankenævnet ikke modtaget klager over virksomheden.

### **3.1.2 Bevis for aftale**

Ankenævnet har behandlet en række sager, hvor parterne har været uenige om, hvad der har været aftalt. Indgås en aftale skriftligt, giver det sjældent anledning til tvivl, hvorledes sagen skal afgøres. Manglende skriftlighed er imidlertid ikke ensbetydende med, at der ikke er indgået nogen aftale. Parterne har blot over for Ankenævnet sværere ved at bevise, at tingene forholder sig som påstået.

Som eksempel herpå er:

Ankenævnets j.nr. H-018-00. Klageren bestilte et dobbeltværelse hos indklagede for 4 dage med mulighed for forlængelse én til to dage. Klageren oplyste, at prisen for opholdet blev angivet til kr. 1.395,-, samt at forlængelse af opholdet var uden ekstra omkostninger. Indklagede oplyste, at det er kutyme i hotelbranchen, at prisen bliver oplyst pr. nat og beklagede, at klageren havde misforstået oplysningen om prisen. Nævnet fandt det ikke godtgjort, at der var indgået aftale om, at klageren for 6 overnatninger hos indklagede alene skulle betale prisen for en enkelt overnatning i dobbeltværelse. Nævnet lagde særligt vægt på det fremlagte værelsesskilt, samt at den opkrævede pris incl. morgenmad på et dobbeltværelse på et 3-stjernet garni hotel i det centrale København var rimelig.

Ankenævnets j.nr. R-009-00. Klageren indgik en aftale om afholdelse af selskabsarrangement hos indklagede. Klageren anførte, at det i forbindelse med reservationen blev aftalt, at klagerens arrangement skulle afholdes i den nedre del af en havestue, samt at gæsterne skulle placeres ved mindre borde, så der var plads til at kunne cirkulere mellem bordene. Ved ankomsten på dagen for arrangementets afholdelse, konstaterede klageren, at gæsterne var blevet placeret i den øverste arkade, der var mindre end den aftalte og havde en mindre attraktiv placering end den aftalte. Udsigten var ikke som lovet til skoven, men til et andet selskab. Indklagede bestred ikke klagerens angivelse af, hvad der mundtligt skulle være aftalt, men anførte, at der var udsigt fra alle plateauer. Nævnet fandt det godtgjort, at der var mangler ved arrangementet i en sådan grad, idet klageren ikke fik det lokale, der var

aftalt Der blev givet et nedslag i prisen på kr. 2.000,- svarende til ca. 15% af arrangementets samlede pris.

Ankenævnets j.nr. 31-45SS-99. Nogle turister havde indfundet sig på en natklub, hvor de bestilte fadøl. På anmodning af nogle unge piger bestilte de senere en flaske champagne. Klageren anførte, at de ikke bestilte nogen speciel champagne og ikke fik oplyst prisen på den flaske, som servitricen kom ned. Da regningen senere blev forevist, var champagnen anført til en pris på 8.500 kr. Indklagede oplyste, at klageren havde valgt champagnen ud fra deres prisliste. Selv om en forbruger normalt må betale det, der forlanges, når der ikke er aftalt nogen pris, fandt nævnet, at der ved bestilling af en af de dyreste drikkevarer ifølge prislisten, var op til virksomheden i et vist omfang at sikre sig, at forbrugeren var bekendt med, hvilken vare der blev bestilt, og var gjort bekendt med prisen. Da nævnet fandt, at det ikke kunne lægges til grund, at klageren havde bestilt en speciel flaske dyr champagne, fandt ankenævnet, at virksomheden alene havde krav på betaling for en ”almindelig” flaske champagne til en pris af 1.900 kr.

### **3.1.3 Overslagspris**

Ankenævnets j.nr. R-033-00. Der blev aftalt en cirkapris på 750 kr. pr. kuvert for en fest. Kuvertprisen ifølge afregningen lød imidlertid på 905 kr. Nævnet fandt det godtgjort, at der var foretaget ekstrabestillinger efter opgivelsen af cirkaprisen. Forskellen mellem den reelle pris og den anslåede pris udgjorde herefter 14%. Nævnet fandt, at en sådan fravigelse ikke var urimelig, hvorfor klageren måtte betale efter den specificerede regning.

## **3.2. Manglende reklamation**

Ankenævnet har konstateret en stigning i antallet af sager, hvor klageren ikke har kunnet få medhold, fordi klageren ikke har klaget over manglerne på stedet.

Som eksempel herpå er:

Ankenævnets j.nr. H-014-00. Klageren bestilte et ophold hos indklagede og opdagede ved ankomsten, at bad og toilet skulle deles med andre, at man selv skulle rede sin seng, at der ikke var klædeskab m.v., hvilket klageren var utilfreds med. Klageren kørte ca. seks timer efter ankomsten uden at meddele dette til indklagede. Indklagede påpegede, at klageren ikke klagede på stedet, idet mange misforståelser i den forbindelse kunne være rettet. Nævnet udtalte, at det følger af dansk rets almindelige regler, at en erhvervsdrivende, som præsterer en tjenesteydelse, som altovervejende hovedregel har ret til at tilbyde afhjælpning, hvis der modtages en klage over ydelsen. Nævnet fandt, at klageren ikke havde rimelig grund til at undlade at reklamere på stedet, således at indklagede fik mulighed for at rette eventuelle fejl. Klageren havde derfor fortabt sin ret til at kræve det

indbetalte depositum retur. Nævnet lægger i den forbindelse særligt vægt på, at klageren forlod indklagede uden at give særlig meddelelse herom, hvorfor indklagede ikke har haft mulighed for at leje ud til anden side og derfor har haft et tab mindst svarende til det beløb, klageren havde forudbetalt.

Ankenævnets j.nr. H-021-00. Klageren bestilte overnatning på et vandrerhjem på et 2-personers værelse for kr. 325,-. Klageren fik anvist et værelse i en privat ejendom. Da klageren havde hørt, at der ikke var ledige værelser på vandrerhjemmet, rettede klageren ikke henvendelse til indklagede under sit ophold med anmodning om at få et andet værelse. Indklagede oplyste, at det af kataloget fremgik, at der ikke var dobbeltværelser på vandrerhjemmet. Hvis man bestiller et dobbeltværelse, bliver det derfor ved privat indkvartering. Indklagede oplyste endvidere, at der ville have været mulighed for omrokering, hvis klageren havde rettet henvendelse. Nævnet fandt det godtgjort, at klageren ikke havde fået den ydelse, der var bestilt, men udtalte i den forbindelse, at det følger af dansk rets almindelige regler, at en erhvervsdrivende, som præsterer en tjenesteydelse med altovervejende hovedregel har ret til at tilbyde afhjælpning, hvis der modtages en klage over ydelsen. Nævnet fandt, at klageren ikke havde rimelig grund til at unklage reklamer på stedet, således at indklagede fik lejlighed til at rette fejlen. Nævnet fandt derfor, at klageren havde fortabt sin ret til at kræve afslag i prisen.

Ankenævnets j.nr. A-006-00. Klageren bestilte et nytårsarrangement ved årsskiftet 1999/2000. Klageren var blandt andet utilfreds med, at buffeten var mangelfuld, at udvalget i baren var ringe, og at forretten stod fremme, da klageren kom til arrangementet. Nævnet fandt det godtgjort, at klageren ikke havde fremsat sine indsigelser under arrangementet, og at klageren ikke havde været afskåret herfra, idet nævnet lagde til grund, at der havde været personale til stede. På den baggrund fandt nævnet ikke, at klageren var berettiget til et afslag i prisen, idet indklagede var blevet afskåret fra at benytte sin ret til at afhjælpe eventuelle mangler ved arrangementet.

Ankenævnets j.nr. H-023-00. Refereret nedenfor under 3.3.

### **3.3. Anprisninger og oplysninger i brochure m.v.**

Ankenævnets j.nr. H-023-00. Klageren bestilte et hotelophold på baggrund af brochure fremsendt fra den lokale turistforening. Af brochuren fremgik det, at indklagedes værelser var store og familievenlige med udsigt til smuk natur. Klageren var bl. a. utilfreds med, at udsigten fra værelset var til tæt krat og træbevoksning, og at havet ikke kunne ses, hvilket ellers fremgik af brochurematerialet. Indklagede oplyste, at den tætte træbevoksning omkring virksomheden er et fredet bælte af fyrretræer og buske, der kun må fjernes eller beskæres efter ordre fra fredningsmyndighederne. Nævnet fandt det ikke godtgjort, at der var anprisninger i det aktuelle brochuremateriale, der var vildledende for den faktiske vare, hvorfor klagerens påstand afvises.

Endvidere havde nævnet taget hensyn til, at klageren under sit ophold ikke havde anmodet om at få et værelse med havudsigt eller et værelse, der lå mere ugenert. Klageren var endvidere utilfreds med, at der ikke som anført i brochurematerialet var radio og minibar på værelset. Minibar på værelset fremgik ikke af det aktuelle brochuremateriale, og nævnet fandt, at det forhold, at tredjemand udleverer forældet brochuremateriale ikke kan lastes indklagede. Da en radio straks blev fremskaffet, da der blev klaget, var der således ikke mangler ved opholdet, der kunne berettige til et nedslag i prisen.

Ankenævnets j.nr. H-001-00. Klageren bestilte 5 overnatning til 43 personer fordelt i 8 enkeltværelser, 16 dobbeltværelser og et 3-personers værelse. Bestillingen var baseret på indklagedes annoncering på Internettet, hvoraf det fremgik, at værelserne var designet til komfort og luksus, samt at sengene var af højeste kvalitet. Klagerne fandt, at virksomheden ikke levede op til markedsføringen på Internettet, herunder blandt andet fordi en del af værelserne havde køjesenge. Et flertal af nævnets medlemmer fandt, at indklagedes markedsføring på Internettet ikke overskred grænserne for almindelig anprisning af virksomheden, navnlig under hensyn til prisen på værelserne sammenholdt med beliggenheden. Alle nævnets medlemmer var enige om, at det ikke anses som almindeligt kendt, at hotelværelser er forsynet med køjesenge, hvorfor en hotelgæst vil have adgang til at gøre mangelbeføjelser gældende, hvis hotellet ikke oplyser herom. To af nævnets medlemmer fandt, at teksten i indklagedes annoncering havde givet klageren begrundet opfattelse af, at værelserne havde været af væsentlig højere standard end det faktiske.

Ankenævnets j.nr. H-013-00. Klageren bestilte et weekendarrangement for 66 personer og var efterfølgende blandt andet utilfreds med borddækningen, idet der ikke var blomsterdekorationer og sølvtallerkner. Indklagede anførte, at man ved køb af et weekendarrangement ikke får separate lokaler, særlige blomsterdekorationer eller sølvtallerkner. Nævnet lagde vægt på, at klageren havde fået udleveret brochuremateriale om selskabsarrangementer, hvoraf de af klageren anførte forhold fremgik. Da det ikke af ordrebekræftelsen fremgik, at weekendarrangementer ikke havde samme opdækning som selskabsarrangementer, fandt nævnet, at det havde været en mangel, at der ikke var blomster eller sølvtallerkner på bordet. Klageren fik herefter medhold i sit krav om et nedslag i prisen.

### **3.4. Afbestilling**

#### **3.4.1 Refusion af depositum**

Ankenævnets j.nr. H-016-00. Klageren bestilte den 14. marts et dobbeltværelse til den 26. august samme år til en pris af kr. 650,-. Klageren indbetalte samtidig med bestillingen et depositum på kr. 650,-. Da klageren

den 13. juni afbestilte værelset, anmodede klageren om at modtage depositummet retur. Dette blev afvist af indklagede. Ordrebekræftelsen indeholdt ikke bestemmelse om afbestilling. Nævnet fandt derfor, at adgangen til afbestilling måtte afgøres i overensstemmelse med den branchekutyme, der gjaldt ved afbestilling af hotelværelser. Ifølge HORESTA's standardregelsæt er annulleringsfristen som udgangspunkt kl. 18.00 dagen før ankomst på sæsonhoteller, dog 30 dage før uden for sæsonen. Klageren havde således i henhold til branchens kutymmer afbestilt rettidigt. Nævnet fandt det endvidere ikke godtgjort, at indklagede over for klageren har oplyst, at depositum ikke ville blive returneret ved afbestilling. På den baggrund fik klageren medhold.

Samme afgørelse er truffet i sag nr. R-026-00, hvor der ikke var truffet aftale om, hvorvidt depositum kunne kræves tilbagebetalt ved afbestilling af et bryllupsselskab. Afgørelsen blev herefter truffet i overensstemmelse med branchens kutymmer, dvs. HORESTA's standardregelsæt for afbestilling af selskabsarrangementer.

### **3.4.2 Tabsbegrænsningspligt**

Ankenævnets j.nr. R-017-00. Klageren bestilte et arrangement hos indklagede og modtog i den forbindelse en ordrebekræftelse. Af ordrebekræftelsen fremgik, at der skulle forudbetales kr. 10.000,-. Klageren afbestilte efterfølgende arrangementet og anmodede i den forbindelse om at modtage det indbetalte beløb retur. Indklagede fastholdt kravet, idet der blev henvist til annulleringsbetingelserne, hvoraf fremgik, at indklagede ved afbestilling mere end 35 dage før ankomstdagen kan opkræve 20% af det samlede lejebeløb. Nævnet fandt, at klageren ikke ved sin underskrift på indklagedes afbestillingsbetingelser havde givet afkald på, at indklagede skulle opfylde den pligt til tabsbegrænsning, der følger af dansk rets almindelige regler. Da nævnet i mangel af fyldestgørende oplysninger lægger til grund, at indklagede havde genudlejet værelserne i den pågældende weekend, havde klageren krav på at få tilbagebetalt det indbetalte depositum.

Ankenævnets j.nr. R-022-00. Klageren bestilte et konfirmationsarrangement i maj 1999 til afholdelse den 7. maj 2000. Medio oktober måned 1999 oplyste indklagede, at man var nødsaget til at flytte arrangementet til en anden restauration. Ved skrivelse af 29. april 2000 blev det oplyst, at man endnu engang så sig nødsaget til at flytte arrangementet. Klageren krævede i den forbindelse differencen mellem det afholde arrangement og det oprindelige bestilte samt erstatning for ulejligheden. Nævnet fandt det i den forbindelse godtgjort, at det beroede på indklagedes forhold, at klageren var nødsaget til at flytte arrangementet. Nævnet fandt det endvidere godtgjort, at arrangementet efter indklagedes anvisning blev flyttet to gange sidste gang 8 dage før arrangementets afholdelse. Selvom klageren ikke fik den samme menu som den oprindelige bestilte, fandt nævnet, særligt henset til den korte



tidsfrist klageren havde ved sidste flytning af arrangementet og henset til ulempen herved, at klageren skulle godtgøres med kr. 1.000,-.

### **3.4.3 Størrelsen af reservationsgebyr**

Ankenævnets j.nr. R-015-00. Klageren betalte et reservationsgebyr på 2.000 kr. ved bestilling af et konfirmationsarrangement til 15 voksne og 2 børn til en kuvertpris af 338 kr. Nævnet fandt, at klageren ikke havde krav på tilbagebetaling af beløbet ved afbestilling og udtalte, at beløbet nok var lidt større end sædvanligt set i forhold til arrangementets størrelse, men at det ikke fandtes urimeligt henset til det tidspunkt, hvor festen skulle afholdes og til, at menuen var aftalt.

### **3.5. Mistet overtøj**

Ankenævnets j.nr. A-003-00. Klageren indleverede hos indklagede en jakke, trøje, mobiltelefon, pas, kørekort, sygesikringsbevis og nøgler til cykel og hoveddør. I forbindelse med indleveringen i garderoben betalte klageren en afgift og fik udleveret et garderobemærke. Da klageren ville afhente sine ting, oplyste indklagede over for klageren, at genstandene fejlagtigt var blevet udleveret til anden side. Idet indklagede ikke havde kommenteret hændelsen, fandt nævnet på baggrund af klagerens oplysninger, at tøjet i garderoben var bortkommet, mens det var i indklagedes varetægt. Da indklagede havde modtaget det pågældende overtøj mod udlevering af garderobemærke og betaling, og da der i garderoben var placeret en fast garderobevagt, havde indklagede pligt til at udlevere tøjet mod forevisning af garderobemærket. På den baggrund fandt nævnet, at klageren var berettiget til erstatning for det mistede overtøj. Beløbet blev skønsmæssigt fastsat. Nævnet fandt, at klageren ikke var berettiget til erstatning for mobiltelefon, pas, kørekort, sygesikringsbevis samt nøgler, idet disse genstande blev anset for værdigenstande, som klageren ikke med rette kunne forvente, at betalingen for garderobeopbevaring også omfattede.

### **3.6. Udløb af gavekort**

Ankenævnet har behandlet flere sager, hvor problemer var, at en restaurant eller et hotel nægtede at indløse et gavekort til virksomheden med den begrundelse, at udløbsdatoen var passeret. Ankenævnet afgjorde i alle tilfælde sagerne til klagerens fordel, idet det blev udtalt, at et gavekort må sidestilles med forudbetaling af en tjenesteydelse, og at de indklagede ikke havde leveret en ydelse svarende til gavekortets værdi. Da de indklagede ikke havde godtgjort, at det ville være særligt byrdefuldt for dem at levere de aftalte ydelser efter udløbsfristen, fandtes klagerne berettigede til gavekortets beløb.

### **3.7. Afviste sager på grund af bevisproblemer**

Nævnet har i nogle tilfælde fundet, at der har været sådanne bevisproblemer i sagen, at nævnet har afstået fra at træffe afgørelse i sagen. Begrundelsen har været, at det vil kræve en bevisførelse, som ikke kan finde sted for nævnet, men alene ved domstolene. Det har f.eks. været tilfældet ved knækkede tænder, hvor der har været uenighed om, hvorvidt en tand er knækket som følge af et fremmedlegeme i maden, eller hvorvidt tanden har været svag i forvejen.

## **4. Statistik**

	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>
Modtagne sager	39	65	<b>93</b>
Heraf vedrørte:			
Restaurationsbranchen	23	29	<b>44</b>
Hotelbranchen	11	18	<b>33</b>
Øvrige	5	18	<b>16</b>
Overført fra året før	0	14	<b>23</b>
<b>Til behandling</b>	<b>39</b>	<b>79</b>	<b>116</b>
Afsluttet ved nævnsafgørelse	21	51	<b>82</b>
heraf:			
Afslag klager	5	19	<b>35</b>
Helt medhold	14	17	<b>24</b>
Delvist medhold	2	9	<b>18</b>
Afvist af nævnet	0	5	<b>5</b>
Overdraget til anden klageinstans af nævnet	0	1	<b>0</b>
I alt	21	51	<b>82</b>
Overdraget til anden klageinstans af sekretariatet	0	0	<b>2</b>
Afvist af sekretariatet	0	0	<b>1</b>
Forligte sager	4	5	<b>8</b>
Overført til næste år	14	23	<b>23</b>
<b>I alt</b>	<b>39</b>	<b>79</b>	<b>116</b>

Statistik over antallet af efterlevede afgørelser:

	<b>2000</b>
Afgørelser afsagt i år 2000 hvor klager har fået helt eller delvist medhold	42
Efterlevet helt eller delvist	18
Ikke efterlevet	15
Ikke oplyst af klager	7
Efterlevet af HORESTA's garantifond	2
<b>I alt</b>	<b>42</b>