

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

årsberetning

2003

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme
årsberetning
2003

Indholdsfortegnelse:

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

1. Ankenævnets sammensætning

Ankenævnet består af 5 medlemmer. Forbrugerrådet, Danmarks Turistråd og HORESTA, Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervet, udpeger hver et medlem til Nævnet. Derudover udpeges der et medlem på skrift mellem HORESTA, Landsforeningen Danmarks Vandrerhjem og Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark afhængig af hvilken virksomhedstype, der indklages.

Formandsposten er beklædt af landsdommer Henrik Bitsch.

Forbrugerrepræsentanterne Marketing Manager Bente Nørskov og forbundssekretær Ruben Jensen er i Nævnet indstillet henholdsvis af Danmarks Turistråd og Forbrugerrådet. 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, advokatsekretær Lone Juul Mortensen og advokatsekretær Anne Marie Jensen.

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 på Børsen, 1217 København K.

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. 150,- fra 2004. 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 turistervhervets 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

3.a – mangler

I sager om mangler ved et arrangement vil situationen ofte være den, at forbrugeren har modtaget en ydelse, f.eks. en overnatning og et eller flere måltider. I disse tilfælde vil Nævnet ikke altid kunne imødekomme krav fra forbrugere om refusion af hele den erlagte betaling. Dette skyldes, at forbrugeren, uanset eventuelle mangler, har modtaget en ydelse, og derfor også skal erlægge i hvert fald en delvis betaling. Der er dog undtagelser i situationer, hvor der efter Nævnets opfattelse er svigtet helt afgørende betingelser. De to følgende afgørelser er eksempler på henholdsvis delvis og fuld tilbagebetaling.

1. – Ankenævnets j.nr. H-006-02:

Klageren bestilte den 2. september 2002 et weekendophold fra den 7. – 8. september samme år. Klageren skulle betale kr. 495,- pr. person pr. døgn i dobbeltværelse inkl. menu med et weekendtillæg på kr. 100,- pr. person pr. døgn.

Klageren var utilfreds med følgende:

- At det ikke var blevet oplyst, at der var bryllup på kroen med live-orkester.
- At indklagede ikke påtog sig en del af ansvaret for, at klageren, efter at have skiftet værelse, endte med at forlade indklagedes virksomhed kl. 2.30 om natten.
- At der var beredskabsøvelse midt om natten.

Klageren havde fået nedslag i prisen på kr. 690,-, men ønskede et yderligere afslag.

Indklagede oplyste, at klageren aldrig var blevet garanteret, at der ikke kunne være musik under opholdet, samt at indklagede ikke havde mulighed for at advare om beredskabsøvelsen. Indklagede henviser endvidere til det nedslag i prisen, der allerede var givet.

Nævnet fandt det godtgjort, at der havde været støj i et sådant omfang under klagerens ophold, at klager var berettiget til et nedslag i prisen. Nævnet lagde særligt vægt på, at klageren under opholdet var nødsaget til at skifte værelse og efterfølgende midt om natten forlod indklagedes virksomhed.

Efter et skøn over manglernes karakter og omfang, herunder at klager havde indtaget middag hos indklagede, fandt Nævnet, at det allerede foretagne nedslag i prisen på kr. 690, der svarer til mere end 1/3 af den samlede pris, var passende.

2. – Ankenævnets j.nr. R-027-02:

Klageren tilmeldte sig telefonisk den 10. juli 2002 til en singlefest den 27. juli 2002 hos indklagede. Prisen for arrangementet var kr. 450,- pr. person, hvis man alene skulle deltage i festen med 3-retters menu og vin, og kr. 825,- pr. person, hvis man ligeledes ønskede at overnatte. Klageren fik i forbindelse med bestillingen oplyst, at betalingen skulle foreligge inden en uge fra dato, da der var rift om arrangementet, og at hun fik det sidste værelse. Klageren fik ligeledes oplyst, at der ved bestillingen skulle indbetales et gebyr på kr. 50,-.

Klageren havde læst om arrangementet i en annonce i Politiken, hvoraf det fremgik, at arrangementet blev afholdt i romantiske omgivelser med egen sø og robåd for 30 personer i alderen fra 45 – 55 år med middag kl. 18.00, dans fra kl. 20.00 og med mulighed for overnatning.

Klageren var utilfreds med, at der alene var 4 personer til arrangementet (klagerne).

Klageren mener, at indklagede burde have kontaktet hende og tilbudt hende pengene retur, da der var så få tilmeldte.

Klageren klagede skriftligt til indklagede den 29. august 2002, men modtog ingen reaktion.

Den samlede pris for de 4 deltagere udgjorde samlet kr. 2.700,-.

Nævnet bemærker, at det af annoncen fremgik, at arrangementet omfattede en singlefest for 30 personer. Nævnet fandt, at klagerne havde haft en berettiget forventning om, at der til festen deltog mere end 4 personer.

Efter arrangementets karakter lagde Nævnet til grund, at ingen af klagerne ville have deltaget og dermed benyttet en del af indklagedes ydelser, såfremt de havde været bekendt med det begrænsede deltagerantal.

Herefter er en afgørende forudsætning for klageres deltagelse svigtet. Indklagede måtte, som den der udbød arrangementet og var bekendt med den manglende tilmelding, alene bære risikoen herfor.

Klagerne var således berettigede til at blive stillet som ved ophævelse af aftalen, og havde derefter krav på refusion af hele prisen for arrangementet.

3.b – aflysning fra den erhvervsdrivendes side

En del af Ankenævnets sager vedrører aflysninger foretaget af forbrugeren. En mere usædvanlig situation foreligger hvor den erhvervsdrivende ikke ønsker at levere en ydelse, der er aftalt mellem denne og forbrugeren. Det er i sådanne situationer Nævnets praksis, at den erhvervsdrivende skal yde erstatning for dokumenterede merudgifter, som forbrugeren er blevet påført. Den følgende afgørelse er et eksempel herpå.

1. – Ankenævnets j.nr. R-028-02:

Klageren bestilte i september måned 2001 et bryllupsarrangement hos indklagede til afholdelse den 10. august 2002. Det blev i den forbindelse aftalt, at menu m.v. skulle fastsættes i løbet af maj måned 2002.

Efter utallige rykkere modtog klageren i juli måned 2002 en ordrebekræftelse fra indklagede. Arrangementet var aftalt som et 9 timers arrangement for 48 personer til en kuvertpris på kr. 575,-.

I løbet af juni og juli måned 2002 hørte klageren rygter om, at indklagede havde opsagt sin forpagtning. På forespørgsel herom til indklagede fra klageren, afkræftede indklagede dette.

Klageren modtog den 5. august 2002 et brev fra indklagede, hvori denne aflyste arrangementet. Klageren modtog samtidig et tilbud fra indklagede om at afholde bryllupsarrangementet som et teltarrangement i dennes nyerhvervede kro i Fjenneslev, ligesom indklagede tilbød at arrangere bustransport til og fra kroen på hans regning. Klageren afslog tilbuddet, da indklagedes nye restaurant lå langt fra klagerens bopæl. Indklagedes daværende restaurant var netop valgt, da den lå tæt på klagerens bopæl, hvilket bryllupsarrangementet var baseret på.

Klageren tog efterfølgende kontakt til de nye forpagtere og forespurgte, om det var muligt, at de kunne afholde et arrangement som det oprindeligt bestilte. De nye forpagtere oplyste, at alt inventar var fjernet, der var ingen møbler, gardiner, ingen bar, intet køkken m.v. Parterne blev enige om at afholde et bryllupsarrangement så vidt muligt som det oprindeligt bestilte med lejede møbler og service til samme pris som aftalt med indklagede dog ekskl. lejeudgifter til møbler, service, opvask m.v. Lejeudgifterne udgjorde kr. 3.409,50.

Klageren fremsendte efterfølgende en regning på kr. 5.909,50 til indklagede til dækning af merudgifterne ved leje, kr. 3.409,50, og opkrævede samtidig et symbolsk beløb, kr. 2.500,-, som erstatning for den ulempe, den sene aflysning fra indklagede side havde medført for klageren. Klageren hørte intet fra indklagede.

Nævnet fandt det godtgjort, at indklagede aflyste det bestilte bryllupsarrangement 5 dage før arrangementet skulle have været afholdt.

Nævnet fandt endvidere, at klageren havde godtgjort, at dette har medført en ekstraudgift for klageren på kr. 3.409,50.

Nævnet var opmærksomt på, at indklagede havde tilbudt klageren, at arrangementet kunne afholdes som teltarrangement i dennes nyerhvervede restaurant, og at indklagede samtidig tilbød at arrangere bustransport til restauranten samt at dække omkostningerne hertil. Da klageren netop havde valgt indklagede restaurant, da denne lå tæt på klagerens bopæl, og da bryllupsarrangementet netop var baseret herpå, fandt Nævnet, at klageren var i sin fulde ret til at afslå indklagedes tilbud.

Nævnet fandt på baggrund af ovenstående, at klageren var berettiget til at få dækket de ekstra omkostninger, som omplaceringen medførte, svarende til kr. 3.409,50. Nævnet fandt ikke, at klageren havde yderligere krav på erstatning.

3.c – tvister om et arrangements længde

Der opstår jævnligt tvivl om den forudsatte varighed af et arrangement. Det anføres i denne forbindelse ofte af de erhvervsdrivende ved selskabsarrangementer, at et stort antal sange og taler, som ikke altid i tilstrækkeligt omfang afstemmes med personalet, kan føre til forsinkelser. Det er dog Nævnets opfattelse, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt har ansvaret for at tilrettelægge arrangementet, og dermed for at dette kan gennemføres som forudsat.

1. – Ankenævnets j.nr. R-032-02:

Klageren bestilte medio marts 2002 et bryllupsarrangement hos indklagede.

Det blev aftalt, at bryllupsfesten skulle baseres på indklagedes festpakke. Kuvertpris for 3 retter inkl. velkomstdrink, kaffe og fri vin var kr. 445,-. Herudover blev aftalt en tillægspris på kr. 145,- for fri øl, mineralvand, hvidvin, rødvin, hedvin og natmad. Den samlede pris var således i alt kr. 590,- pr. kuvert. Festen skulle afholdes i tidsrummet fra kl. 18.00 til kl. 02.00.

Indklagede anbefalede klager at ankomme til kroen i så god tid, at man kunne gå til bords kort efter kl. 18.00.

Klageren mente at have bestilt en fast pakke til en fast pris og havde derfor ingen forventning om at blive præsenteret for en ekstraregning for tiden efter kl. 02.00.

Klageren havde understreget overfor indklagede, at såfremt der var gæster, der ville høre musikeren spille længere, og kroen ville fortsætte serveringen, var det for gæsternes egen regning.

Indklagede henledte opmærksomheden på brochuren, hvor der var tale om en fast pris på et arrangement af maksimum 8 timers varighed, der skulle være afviklet senest kl. 02.00.

Der blev gerne accepteret en overskridelse på op til 30 minutter, men derefter var indklagede nød til at beregne natsservering, som det ligeledes er nævnt i brochuren.

Parterne var enige om, at der var aftalt en fast kuvertpris for hele arrangementet på kr. 500,-. Parterne var endvidere enige om, at arrangementet var aftalt til at have en varighed på 8 timer, således at arrangementet skulle slutte senest kl. 02.00. Det fremgik af det skriftlige materiale, at der blev beregnet ekstrabetaling for tiden herudover.

Nævnet fandt det usædvanligt ved private selskaber, at servering efter arrangementets afslutning afregnes med den enkelte gæst. Nævnet fandt på den baggrund ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at der er indgået aftale om, at klager ikke skulle afholde udgifterne til servering efter arrangementets afslutning.

På den baggrund kunne Nævnet ikke give klager medhold, idet Nævnet ikke fandt det godtgjort, at beløbet, opkrævet efter afslutning af arrangementet, kunne anses som urimeligt.

2. – Ankenævnets j.nr. R-033-02:

Klageren bestilte hos indklagede et arrangement til afholdelse den 10. august 2002 for 40 voksne og 2 børn med ankomst kl. 12.00 ifølge ordrebekræftelsen. Prisen pr. kuvert var aftalt til kr. 258,- med tillæg af drikkevarer og kaffe. Arrangementets samlede pris beløb sig til i alt kr. 16.516,-.

Klageren var utilfreds med, at hun, på trods af at der var indgået aftale om, at arrangementet skulle slutte kl. 15.15, flere gange måtte gøre serveringspersonalet opmærksom herpå. Efter arrangementet var der aftalt hestevognskørsel i Frilandsmuseet. Restaurantøren havde derfor anbefalet buffet. Undervejs i frokosten måtte tidspunktet for hestevognskørslen ændres til kl. 15.30. Det blev endvidere aftalt, at yderligere taler og sange kunne afvikles i klagerens hjem senere på aftenen.

Indklagede oplyser, at arrangementet blev forrykket, da der var mange taler, hvilket gjorde det uhyre vanskeligt for serveringspersonalet at afvikle serveringen. Indklagede påpegede, at personalet var yderst behjælpeligt med at udvise fleksibilitet omkring arrangementets afvikling.

Til arrangementet var der 3½ tjener til at varetage gæsternes behov. Betjeningen forholdt sig tålmodigt og passivt under samtlige taler, selvom antallet af disse var et kraftigt irritationsmoment for de ansatte. Lokalerne var under konstant TV-overvågning netop for, at personalet ikke skulle komme og forstyrre talerne. Indklagede mente, at talernes antal og længde måtte være værtens ansvar og ikke indklagedes. Et arrangement af lignende karakter var sædvanligvis anslået til at vare fra kl. 11.30 – 17.00. I dette tilfælde havde klageren valgt et kortere tidsinterval nemlig fra kl. 12.00 – 15.15, hvilket ville sige en afkortning på 2¼ time. I brochurermaterialet og ved samtalerne med gæsterne anbefalede indklagede, at et frokostarrangement varer fra kl. 11.30 – 17.30. Indklagede havde forsøgt at holde tidsplanen, men forgæves på grund af de mange taler. Det forhold at værten gjorde opmærksom på, at der skulle skænkes vin, var et udtryk for, at personalet nødtigt forstyrrer under talerne. Indklagede bemærkede, at da vinen var bestilt efter forbrug, havde det bestemt ikke været viljen, der manglede.

Nævnet fandt, at indklagede har det overordnede ansvar for, at et arrangement bliver gennemført i henhold til parternes aftale. Hvis indklagede i forbindelse med indgåelse af aftalen havde ment, at det ville have været uforsvarligt eller umuligt at gennemføre arrangementet indenfor den af klageren fastsatte tidsramme, skulle indklagede særligt have påpeget dette, og eventuelt have afvist at gennemføre arrangementet.

På den baggrund, og henset til at en forsinkelse mellem serveringen af forretten og hovedretten på buffeten var en medvirkende årsag til, at arrangementet ikke kunne gennemføres som aftalt, fandt Nævnet, at klager var berettiget til et afslag i prisen på kr. 1.000,-, svarende til ca. 5%.

3. – Ankenævnets j.nr. R-001-03:

Klageren bestilte i august/september måned 2002 bord hos indklagede til 6 personer fra kl. 17.00 til kl. 19.30 til spisning før en teaterforestilling den 22. november 2002.

Klageren bestilte en 3-retters menu til kr. 318,- pr. person.

Kl. 18.40, en ½ time efter at forretten var spist, gjorde klageren indklagede opmærksom på, at serveringen af hovedretten var nødvendig snarest muligt, hvis klageren skulle nå at indtage samtlige retter i menuen inden teaterforestillingen.

Klageren var utilfreds med afviklingen af middagen, idet ventetiden mellem forret og hovedret medførte, at klageren ikke kunne nyde hovedret og dessert, idet såvel hovedret, dessert samt eventuelt kaffe, betaling af regning og toiletbesøg skulle foretages på 40 minutter.

Klageren havde i alt betalt kr. 2.308,- for arrangementet inkl. 4 flasker af husets vin til kr. 160,- pr. flaske.

Indklagede beklagede forløbet og havde tilbudt klageren 2 flasker vin ved et fremtidigt besøg.

Indklagede bemærkede, at det i øvrigt stod klageren frit for at reducere i bestillingen og betale i overensstemmelse med den reducerede bestilling. Klageren valgte imidlertid at modtage og spise den samlede bestilling, og efterfølgende kræve afslag i prisen, hvilket indklagede ikke fandt acceptabelt.

Nævnet fandt, at det forhold at indklagede tilbyder et produkt, der er tilpasset forestillingerne på teateret, medfører, at det må betragtes som en mangel, at arrangementet ikke blev gennemført inden teaterforestillingens start, og at dette var indklagedes ansvar.

På den baggrund fandt Nævnet, at klager var berettiget til et nedslag på kr. 75,- pr. kuvert, svarende til kr. 450,-.

3.d – glemte sager

Nævnet har igen i den forløbne beretningsperiode behandlet flere sager om garderobeansvar. Nævnet har i en af sagerne, A-14-02, fastslået at en erhvervsdrivende ikke kan begrænse sit ansvar ved at skilte med en beløbsgrænse, da en sådan skiltning ikke indebærer, at parterne kan anses for at have indgået aftale herom. Nævnet har omvendt i flere tilfælde givet de erhvervsdrivende medhold i, at ansvaret for opbevaring af overtøj ikke også omfatter genstande eller pengebeløb, som forbrugeren efterfølgende oplyser at have efterladt i overtøjet.

1. – Ankenævnets j.nr. A-008-02:

Klageren overnattede fra den 31. maj til den 1. juni 2002 hos indklagede. Ved afrejsen glemte klageren en mørkeblå selskabskjole hos indklagede.

Da klageren konstaterede, at hun havde glemt kjolen, kontaktede hun telefonisk indklagede og fik i den forbindelse af en medarbejder oplyst, at kjolen havde hængt på hotellet 1 måned, og at den formentlig nu var blevet smidt ud.

Indklagede oplyste, at ingen glemte effekter, der overstiger en værdi af kr. 50,-, bliver bortskaffet. Indklagede er i besiddelse af mange glemte sager af ældre dato og til en langt lavere værdi end den omtalte kjole. Glemte genstande fremsendes pr. efterkrav efter henvendelse fra gæsten.

Indklagede oplyste endvidere, at hotellet sammen med noget andet tøj havde haft en mørk kjole hængende, men at den nu ikke længere var i hotellets besiddelse. Indklagede formodede derfor, at kjolen var blevet afhentet sammen med det andet tøj, idet kjolen ikke var bortskaffet. Indklagede kunne ikke bekræfte, at den afhentede kjole var klagerens.

Nævnet fandt det, på baggrund af klagers oplysninger samt de telefoniske oplysninger, der blev givet til klager, sandsynliggjort, at klager glemte sin kjole i indklagedes virksomhed.

Indklagede havde bevisbyrden for, at glemte effekter bliver håndteret retmæssigt, herunder at kjolen var blevet korrekt udleveret. Da denne bevisbyrde ikke af Nævnet anses som løftet, fandt Nævnet, at indklagede var erstatningsansvarlig for den bortkomne kjole.

2. – Ankenævnets j.nr. A-013-02:

I forbindelse med et besøg hos indklagede den 3. maj 2002 afleverede klageren mod betaling sin frakke i indklagedes garderobe. Klageren modtog i den forbindelse et garderobemærke.

Da klageren skulle forlade indklagedes virksomhed, afleverede klageren, samtidig med at en del andre gæster, personligt sit garderobemærke. Den garderobeansvarlige udleverede herefter alt overtøjet i en stor bunke, så hver af gæsterne selv måtte finde sin jakke. Klageren fandt en hvid frakke svarende til den indleverede.

4 dage efter besøget konstaterede klageren, at frakken ikke var hendes, da den var et nummer større, lommerne var skåret op, og da den virkede nusset.

Klageren kontaktede straks indklagede, og det blev aftalt, at klageren skulle aflevere den forkerte frakke til indklagede. Indklagede eftersøgte herefter klagerens frakke, hvilket ikke gav resultat.

Indklagede afslog at erstatte klagerens frakke.

Indklagede oplyste, at hvis man ikke ønskede at få udleveret sit tøj sammen med andre gæster, måtte man aflevere sit nummer personligt og ikke overlade det til 3. mand.

Indklagede har ingen mulighed for at konstatere, hvad der er sket den pågældende aften, idet klagen først blev modtaget flere dage efter hændelsesforløbet.

Indklagede oplyste, at når en gæst afleverer overtøj i garderoben, tages en bøjle ned med en lille seddel med et nummer på. Sedlen er todelt, hvoraf den ene del gives til gæsten, og den anden del bliver siddende på bøjlen. Jakkerne sættes i bøjlesystem, så de sidder i nummerorden, så de nemt kan findes igen, når gæsten kommer og afleverer nummeret. Det er det samme system som benyttes af de fleste andre restauranter i landet. Skulle der opstå uregelmæssigheder i dette system, opdages dette som regel af gæsten på stedet, og fejlen rettes med det samme.

Indklagede fandt det usandsynligt, at klageren fik en anden frakke udleveret end den indleverede. Den udleverede frakke var magen til den indleverede og hang præcist på det garderobenummer, som hun afleverede. Den udleverede frakke var så væsentlig magen til klagerens, at det tog hende 4 dage at opdage, at det ikke var hendes frakke. Det bemærkedes særligt, at klageren samtidig med at hun afleverede sit eget nummer afleverede adskillige numre. Indklagede stillede sig uforstående overfor, at man ikke havde modtaget en reaktion fra den person, som havde fået udleveret klagerens frakke. Indklagede fandt det mest sandsynligt, at ombytningen var sket, før klageren er ankommet til indklagedes virksomhed.

Nævnet fandt at klager ikke havde løftet bevisbyrden for, at hun havde fået en forkert frakke udleveret, da hun først reagerede 4 dage efter modtagelsen af frakken.

3. – Ankenævnets j.nr. A-014-02:

Klageren indleverede den 8. november 2002, i forbindelse med et diskoteksbesøg hos indklagede, sin jakke i garderoben. Klager betalte 30,00 kr. for både indgang og garderobe

og indleverede sit overtøj mod udlevering af et garderobenummer. Da klager skulle hente jakken, var denne forsvundet.

Klager bemærkede, at han ikke blev gjort opmærksom på skiltet vedrørende begrænsning af erstatning for bortkomne jakker til 500,00 kr. Klager mente, at skiltet var blevet sat op efterfølgende.

Indklagede afviste, at der kræves betaling for garderoben men kun for indgangen, og garderoben var derfor ikke tvungen. Indklagede bemærkede, at der i garderoben var et tydeligt skilt, hvoraf det fremgik, at erstatningsansvaret ved bortkomne jakker begrænses til 500,00 kr., og at indklagede havde tilbudt erstatning med dette beløb.

Nævnet lagde til grund, at klager indleverede en jakke i garderoben hos indklagede den 8. november 2002. Uagtet om der særskilt kræves betaling til garderoben eller om udgiften indgår i betalingen ved indgangen, så er jakken bortkommet, mens denne var i indklagedes varetægt.

Nævnet fandt, at indklagede ikke kunne blive fritaget for at erstatte jakken med mere end 500,00 kr. under henvisning til, at indklagede på et skilt i garderoben har begrænset størrelsen på erstatningen hertil, idet det ikke kunne betragtes som en del af parternes aftale. Klageren var derfor berettiget til en skønsmæssigt fastsat erstatning på 1.000 kr.

4. – Ankenævnets j.nr. A-009-03:

Klagerens søn indleverede i forbindelse med en fest den 5. december 2002 hos indklagede en Windbreaker jakke i skolens bemandede garderobe mod betaling af 10,- kr. I jakkelommen lå et par Okley solbriller.

Da klagerens søn ville hente sin jakke mod forevisning af garderobebillet, var jakken forsvundet fra garderoben.

Klagerens søn tog efterfølgende kontakt til skolen et par gange, men skolen kunne ikke give nogen forklaring på, hvordan jakken var bortkommet.

Nævnet bemærkede, at sagen vedrørte en tjenesteydelse, der sædvanligvis udbydes af hoteller, restauranter og turisterhvervet. Nævnet kunne derfor behandle sagen.

Ankenævnet lagde til grund, at klager mod betaling indleverede en jakke med solbriller i garderoben hos indklagede, og at jakken var bortkommet, mens jakken var i indklagedes varetægt.

Da indklagede modtog jakken mod udlevering af et garderobemærke og mod betaling, havde indklagede pligt til at udlevere jakken mod forevisning af garderobemærket.

Nævnet fandt herefter, at klager var berettiget til erstatning for den mistede jakke. Klager var ikke berettiget til erstatning for genstande, der er i lommer og lignende, idet disse ansås for værdigenstande, som klager ikke med rette kunne forvente, at betalingen for garderobeopbevaringen også omfattede.

3.e – klage på stedet

Som i tidligere år har forbrugere i flere tilfælde ikke kunnet opnå erstatning, bl.a. fordi de har undladt at klage omgående, hvorved der opstår vanskeligheder med at bevise, hvad der er

foregået. Det er derfor altid vigtigt at forbrugere, der er utilfredse med en leveret ydelse, straks gør opmærksom på dette.

1. – Ankenævnets j.nr. H-009-02:

Klageren bestilte den 18. maj 2002 hos indklagede et weekendophold samme år fra den 14. – 15. september 2002 for 18 personer, heraf 4 børn, i anledning af en 75 års fødselsdag. Prisen var kr. 725,- pr. person.

Klageren er utilfreds med diverse forhold, bl.a.:

- At betjeningen var langsommelig lørdag og søndag.
- At serveringen ved kaffebordet den 14. september var utilfredsstillende, idet kagerne kom i tre omgange heraf de sidste sammen med sodavand til børnene efter 20 minutter.
- At drikkevarerne til frokosten søndagen først kom efter, at gæsterne havde indtaget en del af deres mad.
- At der ikke var tilstrækkeligt med siddepladser til morgenmaden.
- At der ikke var betjening i receptionen. Man kunne blot tage sin egen nøgle.

Klageren gjorde ikke under opholdet indklagede opmærksom på manglerne.

Nævnet bemærkede, at klager først har fremsat sine indsigelser overfor indklagede ca. 1 måned efter opholdet. Nævnet fandt ikke, at klager har været afskåret fra at fremsætte sine indsigelser under selve opholdet, idet nævnet finder det godtgjort, at der har været personale tilstede.

Nævnet bemærkede endvidere, at det følger af dansk rets almindelige regler, at en erhvervsdrivende som præsterer en tjenesteydelse, som altovervejende hovedregel har ret til at tilbyde afhjælpning, dersom der modtages en klage over ydelsen.

Nævnet fandt, at klager ikke havde en rimelig grund til at undlade at reklamere på stedet, således at indklagede fik lejlighed til at rette fejlen. Klageren havde derfor allerede af denne grund fortabt sin ret til at kræve prisafslag.

2. – Ankenævnets j.nr. R-005-03:

Den 28. april 2002 bestilte klager et selskabsarrangement hos den tidligere ejer af indklagedes virksomhed i forbindelse med klagerens 70 års fødselsdag. Arrangementet skulle afholdes den 26. oktober 2002.

Klageren var utilfreds med følgende forhold, bl.a. at:

- 1) Bordet var dækket med blå duge som aftalt, men at der manglede blå indlæg i de hvide servietter, hvilket også var en del af aftalen.
- 2) Indklagede havde glemt kransekagen og serverede kransekagestykker i stedet. De var frosne indeni. Kransekagen blev senere fundet og serveret.
- 3) Indklagede var i gang med en renovering af lokalet hvilket medførte, at der var puds og støv på bordene, og at rummet så forfærdeligt ud. Klager fik ikke besked om renoveringen, inden arrangementet skulle afholdes.

Klager påtalte ikke selskabslokalets tilstand til indklagede, men meddelte ved arrangementets afslutning til indklagede, at arrangementet havde været utilfredsstillende.

Indklagede bemærker, at der blev givet afslag i prisen.

Nævnet fandt, at klager ikke havde en rimelig grund til at undlade at reklamere på stedet, således at indklagede fik lejlighed til at rette fejlene. Derudover bemærkede Nævnet, at klager først kontaktede indklagede cirka 3 måneder efter arrangementets afholdelse. Klageren havde derfor fortabt sin ret til at kræve prisafslag.

3.f – parternes aftale

I de tilfælde, hvor der foreligger en skriftlig aftale, vil denne naturligvis have afgørende betydning. I et tilfælde hvor det var uklart, hvilken pris der var aftalt, har Nævnets flertal pålagt den erhvervsdrivende risikoen herved, jf. afgørelsen H-003-03 nedenfor.

1. – Ankenævnets j.nr. R-012-03:

Klager og indklagede indgik i marts 2002 aftale om et konfirmationsarrangement for 30 personer til afholdelse hos indklagede den 4. maj 2003. Pris pr. kuvert blev aftalt til kr. 226,- eksklusiv drikkevarer. Klager betalte i alt kr. 13.467,-.

Ved aftaleindgåelsen blev klageren forevist et stort selskabslokale, som blev reserveret til klager.

Klageren var utilfreds med, at indklagede, da klager ankom den 23. april for at aftale menu, oplyste, at det store selskabslokale alligevel ikke kunne stilles til klagers disposition. Der var alt for lidt plads i det nye lokale.

Nævnet fandt, at det var en væsentlig tilsidesættelse af parternes aftale, at indklagede ændrede lokalet med ganske kort varsel. Nævnet tillagde det i den forbindelse ikke betydning, at klager ikke protesterede kraftigt imod denne ændring, idet klager på så sent et tidspunkt ikke havde nogen reel mulighed for at afholde arrangementet et andet sted.

Derudover fandt Nævnet det af betydning for vurdering af sagen, at der kun var et vinglas til servering af to slags vin, samt at lokalets størrelse ikke var tilstrækkeligt til 30 mennesker særligt henset til, at der var servering ved buffeten.

På baggrund af ovennævnte fandt Nævnet, at klager var berettiget til et afslag i prisen svarende til ca. 15%.

2. – Ankenævnets j.nr. H-003-03:

Klager, der kom fra Norge, skulle på en forretningsrejse til København. Han ønskede at forlænge sit ophold i privat regi, og bestilte derfor den 25. april 2002 to overnatninger hos indklagede i et dobbeltværelse med halvpension. Overnatningerne skulle afvikles den 3. og den 4. maj 2002.

Klager oplyser, at han i en mail forespurgte om prisen for et dobbeltværelse i to nætter, hvorefter indklagede pr. mail oplyste: "Pris dkk. 1.325,00 2 nætter".

Ved afrejsen konstaterede klager, at prisen var på kr. 1.325,- pr. overnatning. Klageren fremsatte straks indsigelser overfor indklagede over regningens størrelse.

Indklagede gjorde gældende, at klager burde være bekendt med den opkrævede pris, da denne netop havde betalt for andre værelser. Indklagede oplyste også i den fremsendte mail til klageren, at værelset blev booket under samme forudsætninger som tidligere.

Der var på tidspunktet for klagers private ophold i Danmark møbelmesse i København, hvilket medførte, at der var udsolgt i dagene 2., 3., og 4. maj.

Klager kunne efter indklagedes opfattelse ikke med rimelighed have haft forventning om at bo på et dobbeltværelse for kr. 662,50,- pr. værelse pr. nat inkl. moms og alle afgifter, eller det der svarede til kr. 332,50,- mindre end det, klager betalte i dagene før for et enkeltværelse, hvor prisen var kr. 995,- pr. værelse pr. nat.

Endvidere bemærker indklagede, at den opkrævede pris tydeligt fremgik både af opslag på hotellet og på hotellets hjemmeside.

Nævnet lagde til grund, at der er indgået aftale mellem klager og indklagede om et ophold i dobbeltværelse fra den 3. – 5. maj 2002.

To af Nævnets medlemmer fandt det ikke godtgjort, at der er indgået aftale om, at klager for to overnatninger hos indklagede for 2 personer skulle betale et beløb på kr. 1.325,- i alt, herunder særligt henset til at klager forinden havde betalt kr. 995,- for et enkeltværelse hos indklagede, at værelsesprisen fremgik af opslag på hotellet og hotellets hjemmeside, samt at hotellet var udsolgt, da der var møbelmesse i København.

Et flertal af Nævnets medlemmer fandt, at indklagede ikke havde udtrykt sig klart, uanset at der var en væsentlig prisforskel. Indklagede måtte som professionel udbyder bære risikoen herfor, da det ikke var godtgjort, at klager var i ond tro.

Klager var herefter berettiget til at modtage et afslag i prisen på kr. 1.325,- samt bankgebyr NOK 65,- for indbetaling af klagegebyr.

3. – Ankenævnets j.nr. R-016-03:

Klager bestilte den 27. maj 2003 et bryllupsarrangement hos indklagede for 35 voksne og 12 børn. Arrangementet skulle afvikles den 14. juni 2003. Prisen for arrangementet beløb sig til kr. 19.935,-, hvilket svarede til en kuvert pris på kr. 440,- pr. voksen og kr. 220,- pr. barn.

Klager var utilfreds med at blive opkrævet betaling for børnene. Klager havde før bestillingen overfor indklagede tilkendegivet, at klager ikke ville betale for mad til børnene, som disse ikke ville spise. Indklagede viste forståelse herfor men oplyste ikke, at der alligevel ville blive opkrævet ½ pris for børnemenueen.

Klager bemærkede, at hvis prisen på børnemenuerne var kendt på forhånd, ville arrangementet ikke være blevet holdt hos indklagede. En kuvertpris på kr. 220,- for et barn var alt for dyrt.

Indklagede oplyste, at klageren havde bestilt et festarrangement og i den forbindelse havde fået oplyst, at børn under 10 år var til halv pris. Det blev aftalt, at børnene skulle have kylling, pølser og pomfritter samt en ispind.

Indklagede stillede sig uforstående overfor klagen.

Nævnet lagde til grund, at der er indgået en aftale om et bryllupsarrangement samt at det på ordrebeholdelsen fremgik, at børn under 10 år koster ½ kuvertpris. På den baggrund fandt Nævnet ikke, at klageren havde løftet bevisbyrden for, at der er indgået anden aftale om pris på børnemenue, hvorfor det er det skriftlige, der måtte gælde.

Nævnet fandt det dog godtgjort, at der ved det pågældende arrangement forelå mangler, idet det ikke var muligt at få flere pomfritter, at waldorfsalaten kom ind for sent, og da der

blev serveret portions-is, i stedet for som aftalt ispinde til børnene. Da indklagede ikke havde bemærket noget hertil, blev klagers fremstilling lagt til grund for afgørelsen heraf.

På baggrund heraf fandt Nævnet, at der havde været mangler af en sådan karakter, at klageren er berettiget til et afslag i prisen. Afslaget blev fastsat til kr. 1.000,-, svarende til ca. 5% af den betalte pris for arrangementet.

4. Statistik

	2000	2001	2002	2003
Modtagne sager	93	74	59	70
Restaurationsbranchen	44	35	33	27
Hotelbranchen	33	19	12	12
Øvrige	16	20	14	31
Overført fra året før	23	23	22	21
Til behandling	116	97	81	91
Afsluttet ved nævnsafgørelse	82	63	51	59
Afslag klager	35	31	15	23
Helt medhold	24	10	15	17
Delvist medhold	18	18	16	15
Afvist af nævnet	5	4	5	4
Overdraget til anden klageinstans af nævnet	0	0	0	0
I alt	82	63	51	59
Overdraget til anden klageinstans af sekretariatet efter oprettelse	2	0	0	1
Afvist af sekretariatet	1	4	1	4
Forligte sager	8	7	7	7
Trukket tilbage	0	1	1	0
Overført til næste år	23	22	21	20
I alt	116	97	81	91

Statistik over antallet af efterlevede afgørelser:

Afgørelser afsagt i år 2003 hvor klager har fået helt eller delvist medhold	32
Efterlevet helt eller delvist	21
Ikke efterlevet	7
Ikke oplyst af klager	3
Efterlevet af HORESTAs garantifond	1
I alt	32