

Årsberetning

2011 & 2012



ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

Årsberetning 2011 & 2012

Indholdsfortegnelse:

1. Ankenævnets sammensætning
2. Ankenævnets sagsområde
3. Afvisning af klager
4. Genoptagelse af afgørelser
5. Udvalgte sagsområder og afgørelser fra årene 2011-2012
6. Statistik

1. Ankenævnets sammensætning

Ankenævnet består af fem medlemmer, hvoraf det ene er nævnets formand.

Forbrugerrådet, Visit Denmark og HORESTA udpeger hver et medlem til nævnet. Derudover udpeges der et medlem på skift mellem HORESTA, DANHOSTEL Danmarks Vandrerhjem og Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark. Disse medlemmer møder i nævnet afhængig af hvilke sager nævnet skal behandle..

Formandsposten er beklædt af byretsdommer Gitte Cordes fra Københavns Byret.

Som repræsentanter for forbrugerne sidder Turistchef Lars Nielsen, Køge Turistråd, udpeget af Visit Denmark samt konsulent Pia Backer, som er udpeget af Forbrugerrådet. Erhvervsrepræsentant i nævnet er restauratør Benno Lauritsen, Hotel Søfryd Jyllinge. Som adhoc-medlemmer fungerer hoteldirektør Svend Hansen, Hotel Maritime, indstillet af HORESTA, direktør Ina Thorndahl fra DANHOSTEL Danmarks Vandrerhjem samt direktør Søren Kragelund, Faarup Sommerland indstillet af Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark.

Nævnets repræsentanter udpeges for tre år ad gangen. Der skal udpeges nye medlemmer ved udgangen af 2013. 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.

Ankenævnets sekretariat blev indtil den juni 2011 varetaget af Dansk Erhverv, herefter overgik sekretariatet som led i HORESTA's udmeldelse af Dansk Erhverv til HORESTA. Dette er baggrunden for de forskelligartede journalnummeringer. Fra 2012 behandles alle sager i ét samlet elektronisk journaliseringsystem, med en nummerering, som består af et årstal og et løbenr., f.eks. j.nr. 2012-0206.

Ankenævnets sekretariat varetages af sekretariatsleder, Kaare Friis Petersen og chefsekretær Lotte Moestrup. Sekretariatet har hjemsted på Vodroffsvej 32, 1900 Frederiksberg.

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

2. Hvilke virksomhedsområder behandler Ankenævnet

Ankenævnet behandler sager, hvor ydelsen og/eller det fremsatte krav repræsenterer en værdi på højst kr. 150.000,- samt vedrører tjenesteydelser, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker, vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser. Klager over ydelser, der overstiger ovennævnte beløbsgrænse, henvises til behandling ved de almindelige domstole.

Klagen rejses mod den og/eller de, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved de danske domstole om de i klagen omhandlede spørgsmål. Ankenævnet behandler ikke klager, der er omfattet af Pakkerejse-Ankenævnets virksomhed eller klager som vedrører leje af feriehuse eller campingpladser. Disse behandles af Ankenævnet for Feriehusudlejning, som begyndte sit virke den 1. januar 2011.

Ingen klagesag kan blive behandlet, før klager har henvendt sig om klagen til indklagede, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klager tilfredsstillende løsning.

Ankenævnet opkræver et gebyr ved klagens indbringelse på kr. 150,-. Hvis nævnet afviser sagen uden at tage stilling til klagen, tilbagebetales gebyret. Får klager medhold, skal den indklagede refundere gebyret.

For forbrugere, der modtager tjenesteydelser fra medlemmer af hotel, restaurant og turisterhvervets brancheforening, HORESTA, er der en særlig garantifond, som sikrer, at der udbetales erstatning til klager, når Ankenævnets afgørelse foreligger, og indklagede ikke har efterkommet afgørelsen inden for den af nævnet fastsatte frist. Formålet er at skabe en tryghed hos forbrugeren ved besøg i HORESTAs medlemsvirksomheder.

Erhvervsdrivende, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelse, offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside www.hrt-ankenavn.dk. For hoteller, restauranter mv. er det næringsbrevsindehaverens navn, der bliver offentliggjort.



3. Afvisning af klager

Ankenævnet kan med henvisning til § 12 i ankenævnets vedtægter afvise at behandle en klage. Det fremgår således af vedtægternes § 12, at:

”Ankenævnet kan afvise klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter, eller på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller andre særlige grunde, skønnes uegnede til behandling i Ankenævnet.

Afvisningen skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.”

Enkelte sager afvises administrativt, dvs. uden at de forelægges for ankenævnet, da de helt klart ikke henhører under ankenævnets kompetence. Det drejer sig f.eks. om sager, hvor den indklagede, f.eks. et hotel, er beliggende i udlandet, og hvor klagen vedrører dette hotel.

En del klager når frem til behandling hos ankenævnet, men afvises af forskellige grunde af ankenævnet.

Den typiske grund til afvisning er, at faktum i en sag er uklart. Sagen fremstår ofte som en ”påstand mod påstand”-sag, og en nærmere afklaring af fakta vil kræve f.eks., at der føres vidner. De sager, der egner sig til behandling i ankenævnet, er typisk enkle sager, hvor faktum er ubestridt.

I sager, hvor faktum er uklart, hvor der er tale om påstand mod påstand, og hvor der forudsættes bevisførelse i form af vidner, henvises klager til at indbringe klagen for domstolene.

Ankenævnet kan træffe en delafgørelse, hvor ankenævnet træffer afgørelse alene om det eller de spørgsmål, hvor forholdene er klart oplyst, mens den øvrige del af klagen henvises til behandling hos domstolene. Et eksempel herpå er sagen j.nr. 4858510-0015, hvor ankenævnet fandt, at der var grundlag for at statuere et erstatningsansvar i forbindelse med aflysningen af et større bryllup. Størrelsen af erstatningen kunne ikke afgøres af ankenævnet, da dette spørgsmål krævede bevisførelse - herunder vidneførelse. Denne del af sagen blev derfor henvist til evt. behandling hos domstolene.

Sagen er refereret nedenfor under afsnit 5.2.

Derudover kan nævnes afgørelserne med j.nr. 2012-0062, j.nr. 2012-0206 og j.nr. 2012-0761. De nævnte sager er alle såkaldte garderobesager. Sagerne er refereret nedenfor under afsnit 5.1.



4. Genoptagelse

Ankenævnets formand har mulighed for på baggrund af vedtægternes § 15, at genoptage en sag, hvis en af parterne anmoder herom.

Genoptagelse kan ske, hvis der 1) er lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen eller, hvis der 2) foreligger nye oplysninger, som den pågældende part ikke havde haft mulighed for at fremskaffe til nævnsbehandlingen, og som, hvis disse oplysninger havde foreligget under nævnsbehandlingen, kunne have medført et andet udfald af sagen.

Mulighederne for at få genoptaget en afgørelse er således temmelig snævre.

Ankenævnet modtager ikke desto mindre jævnligt anmodninger om genoptagelse.

Anmodning om genoptagelse er stort set altid begrundet i, at den ene part er utilfreds med afgørelsen, og typisk er denne part af den opfattelse, at de oplysninger, som modparten er kommet med, ikke er korrekte eller, at de oplysninger som parten selv er kommet med, enten ikke er korrekt gengivet i sagsfremstillingen eller, at oplysninger som parten er kommet med, slet ikke er gengivet i sagsfremstillingen.

Ankenævnet foretager altid en vurdering af anmodningen. Nogle anmodninger afgøres af formanden, som, jf. vedtægterne, har hjemlen hertil, mens andre anmodninger forelægges ankenævnet til drøftelse.

Ankenævnet har i perioden 2011/2012 modtaget 4 anmodninger om genoptagelse, ingen af disse anmodninger har givet anledning til at genoptage sagen.



5. Udvalgte sagsområder og afgørelser

2011 og 2012

5.1. Garderobesager

Den sagstype, som er oftest forekommende blandt ankenævnets sager, er klager, som vedrører jakker, tasker mv., som er indleveret i en betalingsgarderobe, men hvor den pågældende jakke, taske mv. er enten fejludleveret, stjålet eller af andre årsager ikke kan udleveres, når klager forlader stedet og ønsker jakken/tasken udleveret.

I langt de fleste af disse sager har klager betalt et mindre beløb for opbevaring af overtøjet, og har fået udleveret et garderobebevis ved indleveringen.

De fleste af disse sager vedrører diskoteker og barer, og ofte er der tale om steder, hvor gæsternes brug af garderoben er tvungen i forbindelse med adgangen.

Der er en omfattende praksis på området, og denne praksis er ganske klar.

Hvis et diskotek, en restaurant eller en anden virksomhed mod betaling og mod udlevering af et garderobemærke har taget imod en jakke, en taske eller andre ejendele, og opbevarer disse effekter i en bemandet garderobe, mens gæsten opholder sig på stedet, så er det klare udgangspunkt, at virksomheden også er erstatningspligtig, hvis den/de indleverede effekter ikke er til stede, når gæsten mod forevisning af sit garderobemærke ønsker sine ejendele udleveret.

Opslag i tilknytning til garderoben om, at virksomheden alene påtager sig et begrænset ansvar, f.eks. at man alene udbetaler op til et bestemt beløb for bortkomne garderobe effekter, eller at garderoben er på eget ansvar, tillægger ankenævnet ikke selvstændig betydning.

Er der derimod tale om en ubemandet garderobe, som gæsten ikke betaler for at benytte, og fremgår det i tilknytning hertil, at garderoben er på eget ansvar, vil virksomheden normalt ikke blive pålagt ansvar for forsvundne tasker og jakker mv.

Erstatningsansvaret er ikke ubegrænset. En gæst vil normalt ikke kunne få erstatning for kostbare effekter, der - uden særlig bemærkning herom - indleveres i en garderobe. En bortkommen jakke skal normalt erstattes med jakkens købspris, mens eventuelle effekter i lommerne normalt ikke erstattes. Kun mindre værdifulde effekter, som man kan forvente vil blive opbevaret i lommerne, f.eks. handsker eller et halstørklæde, skal erstattes. Derimod vil f.eks. en mobiltelefon eller anden elektronik normalt ikke skulle erstattes.

Et eksempel herpå er afgørelsen j.nr. 2012-0987, hvor klager fik erstattet sin jakke og en cardigan, som blev opbevaret sammen med jakken, men ikke et par dyre solbriller, som lå i jakkens lomme.

Det samme gælder f.eks. indholdet af en taske. Også her vil tasken normalt skulle erstattes med det indhold, man naturligt kan forvente, der efterlades i en taske. Heller ikke her kan man forvente at få erstattet f.eks. en mobiltelefon eller andre kostbare effekter.

Det vil bero på en konkret vurdering, hvilke effekter der skal erstattes og med hvilke beløb. Der kan således ikke udarbejdes en egentlig positiv/negativliste.

Heller ikke i forhold til værdien af bortkommet overtøj er erstatningspligten ubegrænset. Således fastslog ankenævnet i en konkret sag, j.nr. 485855-0028, som handlede om en dyr mærkevarejakke til kr. 8.000, at da den oplyste indkøbspris måtte anses for at ligge over priggennemsnittet for en sædvanlig frakke til daglig brug, og da klager ikke havde været i stand til at dokumentere jakkens alder, stand og værdi, at erstatningen – efter en konkret vurdering – skulle fastsættes til kr. 4.000.

I det følgende er gengivet en række garderobeafgørelser fra ankenævnet, herunder også eksempler på sager, hvor klager ikke har fået medhold.

Fremhæves kan bl.a. sagen med j.nr. 2012-0206, hvor klager, uvist af hvilken grund, forlod indklagedes virksomhed uden sin jakke og taske, og først på et langt senere tidspunkt mødte op hos indklagede for at få jakke og taske udleveret.

Nævnet lagde i sagen vægt på, at en indklaget kun kan pålægges ansvar for at opbevare glemte genstande i en kortere begrænset periode, inden disse overgives til politiet. På det tidspunkt, hvor klager reagerede og opsøgte indklagede med henblik på at identificere den bortkomne jakke var denne overgivet til politiet hittegodskontor og ikke længere i indklagedes varetægt, hvorfor indklagede ikke kunne pålægges erstatningsansvar for bortkomsten

Afgørelser om garderobeansvar

Journal nr. 485855-0025: Mistet tøj i betalingsgarderobe

Klager indleverede mod betaling af kr. 20,- natten mellem den 19. og 20. februar 2011 sin jakke, halstørklæde, handsker og cardigan i indklagedes garderobe og modtog i den forbindelse et garderobebevis/ -nummer.

Da klager ønskede at forlade indklagedes natklub, afleverede hun sit garderobebevis i garderoben. Klagers tøj var imidlertid væk, og var formentlig udleveret til en anden gæst.

Klager oplyste, at de mistede effekter ikke var dækket af hendes forsikring.

Klager oplyste, at kravet skulle opgøres således:

- Sort Tiger of Sweden jakke – anskaffelsespris 2.800,00 kr.,
- Gråt Designers Remix halstørklæde – anskaffelsespris 249,50,
- Sort Day cardigan – anskaffelsespris 499,00 kr.,
- Sorte Designers Remix læderhandsker – anskaffelsespris 899,00 kr..

Klager fremsatte krav om erstatning på kr. 4.447,50 fratrukket den af indklagede indbetalte erstatning af kr. 1.500, i alt kr. 2.947,50.

Indklagede oplyste, at ved ind-/ udlevering af jakker er der påsat et skilt, hvorpå indklagedes garderoberegler fremgår. Heraf fremgik det bl.a., at indklagede maksimalt erstatter bortkomne jakker/ tasker med et beløb op til kr. 1.500.

Indklagede anførte, at indklagede ikke erstatter løse genstande, herunder handsker, tørklæder etc., som gæster vælger at efterlade i deres jakker.

Indklagede bemærkede ligeledes, at gæsterne frit kan tage deres overtøj med ind i natklubben, samt at indklagede ikke står til ansvar for gæster, som tager dyrt overtøj med.

Indklagede oplyste yderligere, at kr. 1.500 er overført til klagers konto.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvises.

Nævnet lagde til grund, at klager natten mellem den 19. og 20. december 2010 indleverede sin jakke, en cardigan, tørklæde og handsker i indklagedes garderobe. Klager betalte kr. 20,- og fik i den forbindelse udleveret et garderobenummer som kvittering for samlet indlevering af jakken og de øvrige beklædningsgenstande. Da klager ønskede at få jakken og de øvrige beklædningsgenstande udleveret mod forevisning af garderobenummeret var disse ikke i garderoben.

Nævnet lagde således til grund, at jakken og de øvrige beklædningsgenstande var bortkommet i indklagedes varetægt.

Nævnet bemærkede, at indklagede i henhold til praksis ikke ved at opsætte et skilt herom kan reducere sin erstatningspligt til kr. 1.500,-.

Nævnet bemærkede videre, at de bortkomne beklædningsgenstande, jf. indklagedes bemærkninger om at indklagede ikke står til ansvar overfor gæster, som medtager dyrt overtøj, ikke prismæssigt kunne anses for at lægge udover, hvad der kunne betegnes som overtøj af en almindelig standard og prisklasse.

Nævnet fandt på den baggrund, at klager var berettiget til erstatning for den bortkomne jakke samt de øvrige bortkomne beklædningsgenstande. Beløbet fastsattes efter klagers påstand til samlet kr. 4.447,50,-, hvorfra skulle trækkes det af indklagede til klager allerede betalte beløb på kr. 1.500,-, i alt kr. 2.947,50,-.



Journal 485855-0028: Mistet jakke i betalingsgarderobe.

Den 18. november 2010 indleverede klager sin jakke i indklagedes garderobe. Klager betalte kr. 20,- og fik udleveret garderobebevis som kvittering. Jakken var af mærket "Pal Zileri" og var købt til kr. 8.000. Der blev ikke for nævnet fremlagt kvittering til dokumentation for jakkens indkøbspris og det fremgik ikke af sagen, hvor gammel jakken var.

Da klager skulle hjem, henvendte klager sig i garderoben for at få udleveret sin jakke. Dette kunne klager imidlertid ikke få, da jakken var væk.

Klager kontaktede telefonisk indklagede flere gange i perioden 18. november 2010 til 24. december 2010. Efter den 23. december 2010 kontaktede klager indklagede pr. mail.

Klager havde været i telefonisk kontakt med en ansat hos indklagede, der i første omgang tilbød at betale kr. 500, hvilket klager afviste. Klagers far kontaktede efterfølgende den ansatte, der lovede at tale med sin chef.

Ved telefonsamtale i november 2010 tilbød den ansatte en erstatning på kr. 2.000,-.

Klager foretog en kontrolopringning til chefen den 23. december 2010, hvor denne oplyste, at han intet havde hørt om sagen og opfordrede klager til at sende en mail således, at han kunne tage sig af sagen umiddelbart efter nytår. Denne mail blev sendt den 23. december 2010.

Den 19. april 2011 tilbød indklagede ved mail til klager at betale kr. 1.000,-. Med mailen var vedhæftet kopi af et "skilt" fra garderoben, hvoraf det fremgik, at indklagede alene dækkede mistede genstande for op til kr. 1.000.

Ved mail af 26. maj 2011 bekræftede den ansatte overfor indklagede, at han havde tilbudt en erstatning på kr. 2.000.

Klager afviste ved mail indklagedes tilbud.

Klager krævede erstatning for sin jakke til en værdi af kr. 8.000.

Indklagede henviste til, at det af et skilt i indklagedes garderobe fremgik, at indklagede alene erstattede mistede genstande af en værdi op til kr. 1.000. Indklagede tilbød dog klager en erstatning på kr. 2.000, og anførte, at dette alene var for at være "fair" overfor klager.

Indklagede anførte i tilknytning hertil, at gæsterne nemt kunne bilde indklagede ind, at de havde mistet en jakke af stor værdi, uden at indklagede kunne vide, om det var korrekt, da den pågældende kunne have fået et garderobebevis fra en ven eller lignende. Hvis indklagede blot accepterede en klagers oplysninger om mistede genstande og disses værdi og udbetalte det krævede beløb, ville mange kunne se en "forretning" i at snyde indklagede.

Indklagede kunne på denne baggrund alene tilbyde klager en erstatning på kr. 2.000 for dennes jakke.

Nævnet lagde til grund, at klager den 18. november 2010 indleverede sin frakke i indklagedes garderobe, og fik udleveret et garderobemærke som bevis herfor.

Da klager ville hjem og ønskede sin frakke udleveret, var frakken ikke tilstede i garderoben.

Indklagede havde modtaget klagers overtøj mod udlevering af garderobemærke og betaling og havde pligt til at udlevere jakken mod forevisning af garderobemærke.

Nævnet fandt på denne baggrund, at klager havde krav på erstatning for den bortkomne frakke.

Klager havde oplyst, at der var tale om en frakke af mærket "Pal Zileri", som angiveligt havde en indkøbspris på kr. 8.000,-. Klager havde på trods af nævnets opfordring hertil ikke dokumenteret eller sandsynliggjort værdien af det indleverede overtøj.

Nævnet fandt herefter ikke grundlag for at pålægge indklagede at erstatte frakken med den oplyste indkøbsværdi på kr. 8.000,-. Nævnet fandt efter et samlet skøn, at indklagede skulle erstatte den bortkomne frakke med kr. 4.000,-.

Nævnet lagde herved vægt på, at den oplyste indkøbspris måtte anses for at ligge over prisen gennemsnittet for en sædvanlig frakke til daglig brug samt, at klager ikke havde været i stand til at dokumentere jakkens alder, stand og værdi.

Journal 11-11: Mistet jakke i garderobe

Klager oplyste, at hun fredag den 8. juli 2011 indleverede sin jakke i en bevogtet garderobe hos indklagede mod betaling af kr. 20,00, hvorefter klager fik udleveret et garderobenummer.

Klager oplyste endvidere, at garderobepersonalet nægtede at udlevere hendes jakke, da hun skulle hjem omkring klokken 3:00, med henvisning til, at hun havde tabt sit garderobenummer og selv bar ansvaret for bortkomsten af dette.

Klager oplyste i den forbindelse, at garderobepersonalet bad hende om at vende tilbage klokken 5:00-5:30, når de andre gæster havde fået udleveret deres overtøj.

Klager bemærkede, at hendes jakke hang i garderoben, da hun forlod stedet klokken 3:00.

Klager vendte tilbage til indklagede klokken 5:10, hvor indklagede havde lukket. Klager vendte derfor tilbage dagen efter, lørdag den 9. juli 2011 klokken 22:00, for at hente sin jakke. Klager oplyste, at bøjlen med hendes nummer og tørklæde var der, men at jakken var væk.

Klager oplyste, at indklagede skilte med at erstatte bortkomst af jakker for op til kr. 1.000,00, hvilket garderobepersonalet også bekræftede. I klagers situation ville indklagede imidlertid intet erstatte med henvisning til, at hun ikke kunne fremvise sit garderobenummer.

Klager havde vedlagt en kopi af kontoudtog fra hendes bank, hvoraf det fremgik, at der var trukket et beløb på kr. 20,- hos indklagede. Beløbet blev debiteret af banken den 11. juli 2011.

Klager fremsatte krav om erstatning på kr. 2.500,00.

Indklagede bekræftede, at der blev udleveret en jakke, hvortil det omtalte garderobebevis hørte til.

Indklagede bemærkede, at det ikke er indklagedes ansvar, at gæster mister deres garderobebevis, og som konsekvens heraf også mister deres jakke.

Indklagede bestred, at dennes personale havde bedt klager om at komme tilbage efter jakken efter lukketid, men påpegede at klager givetvis var blevet bedt om at komme tilbage i garderoben, når der var færre mennesker.

Indklagede stillede sig uforstående overfor, hvorfor klagers halstørklæde stadigvæk hang på bøjlen, når jakken var væk, men fastholdt, at det er gæstens eget ansvar at passe på deres garderobenummer.

Indklagede fremsatte krav om, at sagen afvises.

Nævnet lagde til grund, at klager fredag den 8. juli 2011 var på besøg hos indklagede og indleverede sin jakke i indklagedes garderobe mod betaling af kr. 20,- og som bevis herpå fik udleveret et garderobemærke.

Da klager senere ønskede at forlade stedet og ville have sin jakke udleveret, var klager ikke i besiddelse af det udleverede garderobemærke. Klager blev bedt om at komme tilbage senere for at hente sin jakke, men da var jakken væk.

Nævnet kunne ikke give klager medhold.

Nævnet lagde herved vægt på, at det udleverede garderobebevis må anses for at være et ihændehaberbevis, og at det er en forudsætning for udlevering af en jakke i en betalingsgarderobe, at man er i besiddelse af det tilhørende garderobebevis. Da det er klagers eget ansvar at passe på garderobebeviset, fandt nævnet ikke, at indklagede kunne pålægges erstatningsansvar for klagers bortkomne jakke.



Journal nr. 11-14: Mistet taske i garderobe

Klager var gæst hos indklagede den 9. juli 2011.

Klager betalte kr. 70,00 for entre samt opbevaring af hendes taske. Da klager skulle hjem var hendes taske ikke i garderoben. Klager var i besiddelse af sit garderobenummer, men oplyste, at hun efterfølgende den 4. august 2011 udleverede garderobenummeret til indklagedes personale, idet hun, af indklagede, havde fået oplyst, at indklagede skulle bruge nummeret for at dokumentere tabet til indklagedes forsikring.

Klager var utilfreds med, at indklagede havde mistet hendes taske. Endvidere var klager utilfreds med, at indklagede eller indklagedes forsikringsselskab ikke havde kontaktet klager som lovet.

Klager oplyste, at hun klagede mundtligt til indklagede den 14. juli, den 21. juli, den 4. august og den 17. august 2011. Klager modtog en mundtlig tilbagemelding vedrørende hendes henvendelser. Indklagede lovede hver gang at gøre noget ved hendes klager.

Den mistede taske samt dennes indhold var af klager opgjort til følgende værdi:

- Calvin Klein taske: 2.200 kr.
- Nike slippers: 350 kr.
- Bikini fra H&M: 180 kr.
- Jakke fra B-young 300 kr.
- Blazer fra H&M: 180 kr.
- Buksedragt fra H&M: 250 kr.
- Nattøj: 100 kr.
- Ansigtsrens: 100 kr.
- Hårbørste: 45 kr.
- Paraply: 50 kr.
- Cigaretter: 38 kr.
- Underbukser fra Sloggi: 100 kr.
- Bukser, Vero Moda: 200 kr.
- Cowboy overalls, H&M: 350 kr.
- Mulepose, H&M: 30 kr.

I alt: 4.453 kr.

Klager fremsatte krav om erstatning for mistet taske og indhold kr. 4.453,00.

Indklagede bekræftede, at klager havde besøgt indklagedes diskotek lørdag den 9. juli s.å.

Indklagede oplyste, at entréen kostede kr. 50,00 inklusiv en taske eller jakke. Såfremt gæster har begge dele betales kr. 30,00 ekstra, i alt kr. 80,00. Indklagede huskede ikke, om klager betalte kr. 50,00 eller kr. 80,00.

Indklagede oplyste, at klager blev bedt om at lægge sin taske hos indklagedes DJ på grund af pladmangel i garderoben.

Endvidere oplyste indklagede, at klager ved lukketid henvendte sig til indklagedes DJ med henblik på at få udleveret sin taske. I den forbindelse oplyste klager, at hendes taske var brun. Indklagede oplyste, at den eneste

taske hos hans DJ var sort. Indklagede oplyste endvidere, at klager derefter ændrede historie til, at klagers taske var sort. Indklagedes DJ vurderede derfor, at den sorte taske ikke tilhørte klager, selvom klager påstod, at tasken tilhørte hende.

Klager fortalte indklagede, at indholdet i klagers taske var en trøje, en jakke, makeupfjerner og ansigtsrens. Indklagede oplyste, at han bad klager om at skrive taskens indhold ned, således at indklagede kunne kontakte klager, såfremt hendes taske blev fundet.

Endvidere oplyste indklagede, at klager noterede en pung med kontanter á kr. 300,00, en iPhone 4, kørekort og sygesikring. Indklagede oplyste, at ingen af de noterede ting blev oplyst til ham forinden.

Indklagede oplyste, at han havde set klagers veninde give klager en sort pung, på vej hjem fra diskoteket. Samme sorte pung var, efter indklagedes opfattelse, den pung, som klager skrev på listen over manglende ting.

Afslutningsvis oplyste indklagede, at klager - på trods af indklagedes opfordring – ikke indgav politianmeldelse mod Indklagede.

Indklagede fandt, at klagers krav skulle afvises.

Nævnet lagde til grund, at klager opholdt sig på indklagedes diskotek den pågældende aften/nat den 9. juli 2011, og at klager mod betaling og udlevering af et garderobemærke indleverede sin taske til opbevaring hos indklagede.

Nævnet lagde yderligere til grund som ubestridt, at klagers taske var bortkommet i indklagedes varetægt. På den baggrund fandt nævnet, at klager var berettiget til erstatning for taskens værdi, kr. 2.200,-.

Der var mellem parterne ikke enighed om taskens indhold. Klager fremkom under forløbet med modstridende oplysninger om taskens indhold. På den baggrund fandt nævnet det ikke sandsynliggjort, at tasken indeholdt de effekter, som klager havde oplyst til Nævnet. Der blev herefter ikke givet klager medhold i, at hun havde krav på erstatning for det påståede indhold.

Journal nr. 2012-0062: Erstatning for bortkomne effekter i betalingsgarderobe.

Den 20.12.2011 var klager på indklagedes natklub, hvor klager afleverede sin jakke i garderoben mod udlevering af et garderobemærke. Klager betalte kr. 20,- herfor.

Klagers frakke var af mærket Canadian Goose, og havde ifølge klager en nypris på kr. 5.000,-.

Da klager ved 03.00-tiden forlod natklubben og ønskede sin jakke udleveret, var den jakke, som klager fik udleveret - ifølge klager - ikke klagers jakke, men en jakke, som trods det, at den lignede klagers jakke, blot var en billigere kopi heraf. Den jakke, som klager fik udleveret, havde også en anden størrelse end klagers egen jakke.

Ved siden af indklagedes garderobe var ophængt et skilt, hvoraf det fremgik, at indklagede højst erstatte værdigenstande for kr. 1.000,-.

Klager gjorde opmærksom på fejludleveringen samme aften og henvendte sig også telefonisk og pr. e-mail til indklagede efterfølgende. Derudover meldte klager sagen til politiet den 21.12.2011. Til brug for politianmeldelsen anmodede klager indklagede om at sende en kopi af videoovervågningen den pågældende aften/nat til politiet.

Efter en længere mailkorrespondance mellem klager og indklagede, hvor klager flere gange spurgte om videoovervågningen var sendt, fik klager endelig den 17.1.2012 den besked, at det ikke var muligt for indklagede at sende overvågningsvideoer tilbage fra 2011 til politiet.

Klager fandt, at indklagede burde erstatte klagers jakke med den fulde værdi (ny-prisen) på kr. 5.000,-.

Klager fremsatte krav om erstatning på kr. 5.000 for jakke indleveret i garderobe.

Indklagede anførte, at hele sagen virkede så urealistisk, at indklagede ikke troede, at klagers historie var sand. Ifølge indklagede forekom det usandsynligt, at klager skulle have indleveret en original jakke og have fået udleveret en kopi af samme jakke.

Indklagede anførte videre, at indklagede ikke havde kopivarer af diverse jakker hængende, således at indklagede byttede om, hvis der blev indleveret en original jakke.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers erstatningskrav afvistes.

Nævnet fandt, at der var en sådan usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, at sagen skønnedes uegnet til behandling i Nævnet, jf. vedtægternes § 12. Nævnet lagde vægt på, at der ikke var enighed om, hvorvidt den omhandlede jakke var blevet forbyttet/udskiftet med en kopi, og at afklaringen af dette spørgsmål krævede en bevisførelse, som ikke kunne finde sted for Nævnet.

Klager havde mulighed for at indbringe sagen for domstolene, hvis klager ønskede en afgørelse af sagen.

Journal nr. 2012-0206: Erstatning for bortkomne effekter i betalingsgarderobe.

Klager var natten mellem den 17. og 18. december 2011 gæst på indklagedes natklub og i denne forbindelse betalte klager kr. 100,- i entre samt kr. 40,- for garderobe og modtog 2 garderobenumre. Et for sin jakke og et for sin taske.

Da klager tidligt søndag morgen den 18. december 2011 forlod indklagedes natklub skete det uden hendes taske og jakke. Klager havde ikke oplyst nærmere om baggrunden for, at hun ikke – da hun forlod klubben - fik udleveret sin jakke og sin taske. Det fremgik således ikke, om dette skyldes glemsomhed eller havde andre årsager. Først senere den 18.12.2011, blev klager opmærksom på, at hun havde forladt natklubben uden både sin jakke og sin taske.

Klager skrev efterfølgende en e-mail til indklagedes virksomhed om sin forglemmelse og fik et auto-mailsvar tilbage om, at glemte sager/mistede ting udleveredes hver tirsdag mellem kl. 17.40 og 18.00, underforstået at klager kunne henvende sig hos indklagede i dette tidsrum med henblik på udlevering af glemte sager. Af mailen fremgik det afslutningsvis, at alle glemte sager ville blive udleveret til hittegodskontoret. Denne mail misforstod klager efter klagers eget udsagn og klager henvendte sig, i stedet for hos indklagede i det oplyste tidsrum, hos politiets hittegodskontor.

Da indklagedes personale holdt juleferie i den efterfølgende periode, havde klager først mulighed for at tage hen til indklagedes natklub den 27. december 2011 med henblik på at hente den glemte taske og jakke. Klager skulle dog selv ud at rejse på dette tidspunkt, hvorfor hun skrev en fuldmagt til hendes søster, som herefter, ifølge klager, tog hen til indklagedes natklub den pågældende dato.

Søsteren meddelte efterfølgende klager, at der var lukket hos indklagede, og klager kontaktede først indklagede igen, da klager var hjemme fra ferie den 5.1.2011. Her blev klager oplyst om, at effekterne fra garderoben var sendt til politiets hittegodskontor.

Politiet oplyste klager om, at de ikke havde modtaget nogen effekter, hvorfor klager valgte at tage ned på indklagedes natklub den 10.1.2012. mellem kl. 17.40 og 18. Her fik klager lov til at se de glemte effekter, men klager kunne ikke finde sine ting.

Medarbejderen hos indklagede, som var på natklubben denne dag, opfordrede klager til at henvende sig på hittegodskontoret på Station 1 på Halmtorvet, da det var stedet, hvor indklagede afleverede glemte ting.

Klager henvendte sig, efter opfordring, hos politiets hittegodskontor på Halmtorvet og her fandt klager sin jakke. Hendes taske fandt hun ikke.

Det var klagers opfattelse, at hendes taske enten var blevet stjålet i indklagedes natklub eller udleveret til en anden gæst, og klager påstod på denne baggrund, at indklagede skulle erstatte tasken og dennes indhold.

Klager opgjorde det påståede erstatningskrav således:

• Taske af mærket Rika	kr. 5.000,-
• 2. nøglebundter (10 nøgler)	kr. 650,-
• Stella Eau Parfume 100 ml.	kr. 695,-
• 1 par ballerinaske, mærket "Repetto"	kr. 1.200,-
• Gaucho læderluffer	kr. 435,-
• Halstørklæde	kr. 1.100,-
• I alt	kr. 8.385,-

Klager fremsatte krav om erstatning for bortkommen taske samt indhold.

Indklagede fandt ikke, at der var grundlag for at indklagede skulle erstatte klagers bortkomne taske og indholdet heri, da indklagede ikke fandt, at der var begået fejl fra indklagedes side.

Indklagede gjorde gældende, at det i indklagedes mail af 18.12.2011, fremgik, at indklagede tilbød klager, at henvende sig på natklubben den 20.12.2011 allerede to dage efter hændelsen, men fordi klager misforstod e-mailen, henvendte hun sig i stedet på politiets hittegodskontor. Da det gik op for klager, at det var på indklagedes natklub, hun skulle have haft henvendt sig, skulle indklagede imidlertid holde juleferie, hvorfor hun først tog kontakt til indklagede efter sin ferie den 5.1.2012 og først kom ned på indklagedes natklub for at kigge efter den glemte taske og jakke den 10.1.2012.

For så vidt angik klagers påstand om, at klagers søster var på indklagedes natklub den 27.12.2011 for at kigge efter klagers jakke og taske, og at der angiveligt var lukket denne dag, benægtede indklagede dette, og indklagede anførte, at klagers søster aldrig dukkede op. Indklagede påstod således ved videoovervågning at kunne dokumentere, at der ikke kom nogen til natklubben i perioden kl. 17.32 – 18.04 den pågældende dag..

Indklagede gjorde gældende, at det naturligvis var beklageligt, at klager forlod klubben den pågældende aften/nat uden klagers effekter, men at indklagede ikke kunne stå til ansvar for (citat) "voksne mennesker, som bliver for fulde til at kunne holde ansvar på deres ting".

Ifølge indklagede var det i åbningstiden, at der var bemandet betalingsgarderobe, og det var ligeledes i dette tidsrum, at indklagede havde erstatningspligten, hvis noget skulle forsvinde – ikke efterfølgende.

Der glemmes mange ting hos indklagede, og indklagede var, af denne grund, nødt til løbende at overlade glemte effekter til politiet, da indklagede ikke havde plads til at gemme de mange glemte effekter.

Det var således klagers ansvar, at klager misforstod indklagedes mail af 18.12.2011, og det var klagers ansvar, at klager først 23 dage efter at have efterladt sin jakke og taske hos indklagede mødte op hos indklagede – den 10.1.2012 - for at kigge efter de glemte effekter. På dette tidspunkt var de glemte effekter fra den pågældende aften/nat således overladt i politiets varetægt.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers erstatningskrav afvises.

Nævnet gav ikke klager medhold.

Nævnet lagde således til grund, at klager glemte sin jakke og taske hos indklagede natten mellem den 17. og 18. december 2011.

Blandt andet grundet klagers juleferie mødte klager først op på indklagedes forretningsadresse den 10.1.2012, godt 3 uger senere for at lede efter de glemte effekter. På dette tidspunkt var de effekter, som var glemt hos indklagede natten mellem den 17. og 18. december, blevet overgivet til politiet.



Det var Nævnets opfattelse, at indklagedes ansvar for det af klager - mod betaling - indleverede overtøj begrænses sig til den periode (aften/nat), hvor klager opholdt sig som gæst hos indklagede samt i en kort efterfølgende periode, indtil glemte effekter overdrages i politiets varetægt.

Indklagede bar således ikke ansvaret for at opbevare de af klager glemte effekter indtil det tidspunkt, hvor det var muligt for klager at møde op hos indklagede for at afhente disse.

På baggrund af det beskrevne forløb finder Nævnet således, at indklagede ikke kunne drages til ansvar for, at klagers effekter var bortkommet.

Journal nr. 2012-0761: Mistet taske i garderobe.

Klager besøgte indklagede den 11. maj 2012 kl. 22.45. Klager indleverede sin taske i garderoben mod betaling af kr. 20,-. Hun fik udleveret et lilla garderobenummer.

Senere samme aften, kl. 00.45, skulle klager hente nogle ting i sin taske. Hun tog de ting, som hun skulle bruge og indleverede tasken igen mod betaling af kr. 10,-. Denne gang fik klager udleveret et rødt garderobenummer. Klager og klagers veninde undrede sig over, at nummeret var rødt, da det første nummer var lilla, men tænkte ikke nærmere over det.

Kl. 04.00 da klager skulle hjem, kunne personalet i garderoben ikke finde hendes taske. Klager fik oplyst, af personalet i garderoben, at de ikke havde brugt røde garderobenumre hele aftenen. Klager fik at vide, at hun skulle vente til alle indklagedes gæster var gået, før hun kunne få lov til at komme ind i garderoben og lede efter sin taske. Klager bad om at tale med den overordnede. Han gav hende lov til at gå ind i garderoben og lede efter sin taske. Klager fandt ikke sin taske.

Klagers taske indeholdt følgende:

- Grøn jakke fra Zara
- Sort/grå New Balance sko i str. 37
- Sort tørklæde fra H&M
- Sort cardigan fra Pull&Bear
- Sort trøje med et guld lyn fra Gina Tricot
- Grå, lille makeup pung
- Elizabeth Arden parfume
- Foundation
- Sølv pincet
- Tre pakker cigaretter
- Nøglebundt
- Gult og blå sygesikring
- Mastercard
- Hypercard
- Studiekort til Gammel Hellerup Gymnasium
- Pung med ca. 50 kr. i.

Den 12. maj 2012, kl. 17, ringede klager til indklagede for at høre, om hendes taske var blevet fundet. Indklagede bad klager om at skrive en mail, hvorefter han ville kigge efter tasken. Under telefonsamtalen sagde indklagede gentagne gange, at klager måtte have fået det røde garderobenummer et andet sted, eller at det måtte være et gammelt garderobenummer fra en anden gang hun havde besøgt indklagede.

Senere den 12. maj 2012 skrev klager en mail til indklagede, hvori hun redegjorde for forløbet. Indklagede svarede på mailen og gentog, at indklagede ikke havde brugt røde garderobenumre den aften, hvor klager havde været dér. Indklagede oplyste videre, at indklagedes personale ikke havde haft adgang til røde garderobenumre, men kun til lilla og grønne. Indklagede understregede i sin mail, at personalet ikke måtte drikke, når de var på arbejde.

Ydermere oplyste indklagede, at han havde kigget i garderoben og kigget i resten af klubben, men, at tasken ikke var i indklagedes besiddelse. Han henviste klager til at melde det til sin forsikring, da indklagede ikke ville erstatte tasken, idet klager ikke var i besiddelse af et gyldigt garderobenummer.

Klager fremsatte krav om erstatning.

Indklagede fremkom på trods af Ankenævnets skrivelser af den 19. juni 2012 og 3. august 2012 ikke med bemærkninger til sagen.

Nævnet lagde til grund, at klager den pågældende aften var gæst på indklagedes natklub, og at klager mod betaling af kr. 20,- og udlevering af et garderobemærke indleverede sin taske i indklagedes garderobe.

Klager havde oplyst, at klager i løbet af aftenen hentede nogle ting i sin taske og i den anledning fik udleveret sin taske, som hun herefter igen indleverede i indklagedes garderobe mod betaling af kr. 10,- og udlevering af et rødt garderobemærke, hvor hun ved den første indlevering havde fået et lilla garderobemærke.



Indklagede havde overfor klager anført, at der den pågældende aften i indklagedes garderobe alene blev anvendt grønne og lilla garderobermærker, og at garderoberpersonalet slet ikke havde adgang til røde garderobermærker. Det røde garderobermærke må efter indklagedes opfattelse evt. stamme fra et andet sted, hvor klager også var den pågældende aften/nat.

Klager havde vedlagt kopi af et rødt garderobermærke. Der var imidlertid ikke påtrykt noget navn på dette garderobermærke, og det kunne ikke med sikkerhed fastslås, at dette garderobermærke stammede fra indklagedes natklub.

Da der således forelå modstridende oplysninger om det faktiske forløb og om oprindelsen af det røde garderobermærke afviste Nævnet at behandle klagen, jf. § 12 i vedtægterne om Nævnets virksomhed.

Pga. af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger skønnedes sagen ikke at være egnet til nævnsbehandling. Klager var således henvist til at indbringe sagen for domstolene, hvis klager fortsat ønskede at få prøvet sagen.

Journal nr. 2012-0987: Mistet jakke i garderobe.

Klager besøgte indklagede den 19. april 2012. Klager benyttede indklagedes bemandede garderobe til at opbevare sin jakke. Klager betalte 20 kr. for at få opbevaret sin jakke i indklagedes garderobe.

Senere på aftenen konstaterede klager, at jakke med indhold ikke længere var i garderoben. Klager udfyldte en anmeldelse, som klager afleverede i garderoben på selve aftenen.

Den 29. april 2012 skrev klager en mail til indklagede, hvori klager igen gjorde indklagede opmærksom på, at klager havde mistet sin jakke.

Klager mistede en sort læderjakke fra Bruuns Bazar til kr. 3.200,00, et par Ray Ban Cats 5000/RB412510, til kr. 1.200,00 og en Filippa K cardigan til kr. 800,00.

Vedrørende indklagedes bemærkning om, at indklagede havde begrænset deres ansvar til kr. 1.000,00, anførte klager, at han ikke ved indlevering af sin jakke accepterede, at indklagedes ansvar var begrænset til i alt kr. 1.000,00.

Klager oplyste, at han ikke havde set skiltet, og bemærkede, at man ikke kunne fraskrive sig ansvaret for indleverede effekter, i hvert fald ikke uden udtrykkelig og konkret aftale med garderobens bruger. Klager anførte, at det var fastslået i retspraksis, at en sådan ansvarsfraskrivelse ikke var gyldig over for kunderne, selv om den måtte være tilstrækkeligt annonceret.

Klager oplyste videre, at han heller ikke accepterede, at indklagedes ansvar ikke gjaldt effekter, som sædvanligvis indleveredes i en garderobe med overtøjet. Klager bemærkede, at det var helt normalt, og at indklagede måtte forvente, at sådanne ting indleveredes i garderoben sammen med overtøjet. Herudover gjorde klager opmærksom på, at disse ting ikke var forsvundet selvstændigt, men sammen med jakken, hvorfor der kun kunne være tale om en fejludlevering.

Klager fremsatte krav om erstatning på kr. 5.200,00.

Indklagede tilbød klager en erstatning på kr. 1.000,00. Indklagede oplyste, at de ikke ville betale yderligere erstatning til klager for hans mistede genstande.

Indklagede oplyste yderligere, at der ved indlevering og udlevering af jakker var et tydeligt skilt, hvoraf deres regler for garderoben fremgik. Der stod, at indklagede maksimalt erstattede med kr. 1.000,- pr. garderobenummer. Indklagede bemærkede, at der på klagers garderobebevis endvidere stod "for værdier i lommer samt løst tilbehør garanteres ikke".

Indklagede oplyste, at de havde begrænset deres erstatningsansvar til kr. 1.000,00, idet de ikke ønskede, at stå til ansvar for dyrt overtøj og dyre værdigenstande i jakker/tasker.

Indklagede havde slutteligt gjort opmærksom på, at der den pågældende aften var mange gæster, der hang ekstra ting på bøjlen, og da det ikke kunne bevises, hvor mange ting, der var på bøjlen, gjorde indklagede sine gæster opmærksom på, at det var på eget ansvar, at hænge ekstra ting på bøjlen.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvises.

Ankenævnet fandt, at det var ubestridt, at klager opholdt sig på indklagedes natklub den pågældende aften/nat den 19. april 2012, og at klager mod betaling af 20. kr. indleverede sin jakke samt en cardigan til opbevaring hos indklagede. Klager havde endvidere oplyst, at der i jakkelommen lå et par sorte Ray Bansolbriller.

Det er tillige ubestridt, at klagers jakke var bortkommet i indklagedes varetægt. På den baggrund fandt Nævnet, at klager var berettiget til erstatning for jakkens værdi, kr. 3.200,-.

Efter praksis blev også effekter erstattet, som naturligt og forventeligt opbevarede sammen overtøjet, f.eks. handsker, halstørklæder, huer mv.

Nævnet fandt på denne baggrund, at klager skulle tilkendes erstatning for den cardigan til kr. 800,-, som klager indleverede sammen med jakken. Derimod fandt Nævnet ikke grundlag for at tilkende klager erstatning for de solbriller til en værdi kr. 1.200,-, som klager havde i sin jakkelomme.

Nævnet bemærkede, at det af indklagede opsatte skilt, hvoraf det fremgik, at indklagede kun påtog sig at dække værdier op til kr. 1.000,-, ikke under de angivne omstændigheder kunne føre til, at erstatningsansvaret begrænsedes til kr. 1.000. Nævnet lagde herved vægt på, at indklagede mod betaling havde påtaget sig at opbevare jakken under klagerens besøg hos indklagede.

Nævnet fandt således, at klager havde krav på erstatning svarende til jakkens nypris på kr. 3.200,- samt erstatning for den samtidigt indleverede cardigan til en værdi af kr. 800,-, i alt kr. 4.000,-.

5.2 Afbestilling – udvalgte sager om afbestilling.

Et anden hyppigt forekommende sagstype blandt de sager, som behandles af ankenævnet, er sager om afbestillingsregler eller mangel på samme.

Det drejer sig om sager om afbestilling af selskaber i form af bryllupper, konfirmationer, fødselsdage mv., samt afbestilling af overnatninger. Derudover drejer en del af sagerne sig også om betaling af gebyr i forbindelse med afbestilling samt tilbagebetaling af depositum.

Udgangspunktet ved afbestilling er, at der er aftalefrihed. Det står parterne frit for at aftale de frister, som man ønsker. Den erhvervsdrivende skal naturligvis sikre sig, at de aftalte vilkår ikke kan tilsidesættes som værende urimelige overfor forbrugere.

I mange tilfælde har den erhvervsdrivende som en del af sine forretningsbetingelser fastsat nogle afbestillingsregler, som kan lægges til grund ved afbestilling. I sådanne tilfælde vil striden oftest handle om enten fortolkningen af disse bestemmelser eller om, at klager ikke på forhånd - inden bestilling - er blevet gjort bekendt med disse afbestillingsregler, og derfor heller ikke kan være bundet heraf.

To eksempler på det sidste er sagerne j.nr. 4858510-0010 og 2012-0046, der begge fastslår, at gæsten skal gøres bekendt med den erhvervsdrivendes afbestillingsregler forud for bestillingen, hvis reglerne skal finde anvendelse.

Begge sager er gengivet nedenfor.

I den første sag var der tale om 6 værelser, som blev afbestilt 2 dage før klager skulle ankomme. Klager havde ikke modtaget en skriftlig bekræftelse på bookingen og var ikke skriftligt blevet orienteret om indklagedes afbestillingsbetingelser. Ankenævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at fastholde det af indklagede krævede afbestillingsgebyr.

I den anden sag, havde klager booket et weekendophold på et hotel via en mellemmand. Af dennes udbudsmateriale fremgik, at HORESTA's branchekutyme omkring afbestilling ville være gældende, såfremt andet ikke blev aftalt med hotellet. I den pågældende sag påberåbte indklagede sig, at de af indklagede fastsatte – strengere – afbestillingsbetingelser skulle finde anvendelse. Ankenævnet kunne imidlertid ikke give indklagede medhold, da klager ikke i det tilbud, som indklagede havde sendt til klager, havde beskrevet disse afbestillingsregler eller havde henvist til, at disse kunne findes på indklagedes hjemmeside.



Man vil som erhvervsdrivende således ikke efterfølgende kunne henvise til - og gøre brug af - et sæt afbestillingsregler, hvis ikke disse på forhånd er oplyst overfor kunden/gæsten.

Afbestillingsregler skal således enten fremgå af det skriftlige tilbud, som gæsten modtager eller af den efterfølgende ordrebekræftelse, som gæsten modtager. Oplyses gæsten først om afbestillingsreglerne i en ordrebekræftelse, vil oplysning herom i ordrebekræftelsen dog næppe kunne påberåbes af den erhvervsdrivende, hvis gæsten først modtager ordrebekræftelsen på et tidspunkt, hvor fristen for afbestilling er overskredet.

Gæsten bør således oplyses om afbestillingsregler samt evt. afbestillingsgebyr forud for bestillingen, og pga. bevisværdien helst skriftligt.

I de tilfælde, hvor der ikke er aftalt noget, men hvor det er åbenbart, at virksomheden vil lide et tab som følge af afbestillingen vil Ankenævnet som udgangspunkt anvende HORESTA's såkaldte branchekutymer ved afbestilling.

Et eksempel herpå er den nedenfor refererede sag med j.nr. 2012-0777

Afgørelser om afbestillingsregler

Journal. nr. 2012-0777: Fejl og mangler ved selskabsarrangement.

Klager bestilte i april 2012 et selskabsarrangement med overnatning til 13 personer hos indklagede til afholdelse den 9. juni 2012 kl. 12.00 til 10. juni 2012 kl. 10.00. Klager betalte kr. 15.274,- for opholdet og kr. 2.139,- for drikkevarer, i alt kr. 17.413,-. Beløbet på kr. 15.274,- blev indbetalt den 9. maj 2012. Regningen vedrørte følgende:

- 13 x weekendophold m. overnatning á kr. 1098,- kr. 14.274,-
- + 2 pers. overnatning á kr. 800 + kr. 200,- kr. 1.000,-
- Barregning: kr. 2.139,-
- -I alt: kr. 17.413,-

Af ordrebekræftelsen fremgik det, at klager senest den 9. maj 2012 skulle betale hele beløbet for opholdet til indklagede, hvilket indklagede gjorde den pågældende dag.

Samtidig med underskrivelsen af ordrebekræftelsen aftalte parterne, at klager skulle kontakte indklagede den 26. maj 2012 for at oplyse det endelige antal gæster. Ved samme lejlighed bestilte klager natmad og kage/chokolade til kaffen.

Den 26. maj 2012 kontaktede klager indklagede og oplyste, at én af klagers gæster havde meldt fra, således at de kun blev 12 personer. Indklagede oplyste, at dette var i orden.

Den 2. juni 2012 meldte to af klagers gæster afbud fra arrangementet på grund af alvorlig sygdom. Klager kontaktede indklagede, der oplyste, at dette også var i orden.

Ved ankomsten til indklagedes hotel den 8. juni 2012, bad klager at få oplyst hvilke værelser, der var reserveret. Klager fik oplyst, at der var reserveret fem dobbeltværelser.

Den 9. juni 2012 kl. 18.30 ankom klager til restauranten. Ved ankomsten til restauranten forsøgte klager at komme i kontakt med tjeneren. Tjeneren havde travlt og lovede at vende tilbage til klager, hvilket dog ikke skete.

Efter middagen blev der serveret kaffe. Klager kontaktede tjenerne for at få serveret en cognac eller likør til sine gæster. Klager fik at vide, at han skulle betale for dette. Klager krævede derpå at tale med indklagede, hvilket ikke var muligt. Klager og tjenerne blev derfor enige om, at klager skulle kontakte restauranten dagen efter, den 10. juni 2012 kl. 10.00, for at afregne, da indklagede ville være til stede dér.

Klager havde på forhånd også bestilt kager og chokolade til kaffen, men dette blev ikke serveret. Klager henvendte sig derfor til tjenerne, men disse kendte ikke til denne aftale. Efter en lang diskussion fik klager serveret to tallerkener med småkager. Da småkagerne blev serveret, smagte klager og klagers gæster på kagerne. Kagerne var dog for gamle og harske, hvilket både klager og klagers gæster kunne smage. Klager gik derfor op til tjenerne, men de mente ikke, at kagerne var for gamle. Klager sagde til tjenerne, at han ikke ønskede at servere dem for sine gæster.

Klager oplyste til klagers gæster, at de kunne bestille øl og vin i baren, og at dette ville blive skrevet på klagers regning.

Kl. 00.30 begyndte tjenerne at servere natmad til et selskab ved siden af klagers selskab. Da klagers selskab ikke modtog nogen natmad, kontaktede han tjenerne, og fortalte dem, at han på forhånd havde bestilt natmad. Dette kendte tjenerne intet til.

Inden klager forlod restauranten, bad han om regningen. Klager konstaterede, at der var noteret 54 genstande på klagers regning, selvom kun fire af klagers gæster drak spiritus, og ingen af dem var synligt berusede, og at der først blev serveret spiritus efter kaffen.

Den 10. juni 2012 kl. 10.00 mødte klager som aftalt indklagede i restauranten. Indklagede oplyste overfor klager, at han ikke ville betale ham pengene tilbage for de tre personer, der ikke mødte op, selvom dette var aftalt. Indklagede oplyste derudover til klager, at han skulle betale hele barregningen fra dagen før, da klager intet havde til gode hos indklagede, hvilket klager følte sig nødsaget til at betale.

Klager havde anført, at indklagedes fremsendte ordrebekræftelse til Ankenævnet ikke stemte overens med den ordrebekræftelse, som klager modtog. Klager fandt således, at indklagede måtte have ændret i ordrebekræftelsen.

I henhold til indklagedes påstand om, at klager først afbestilte den 4. juni 2012, havde klager vedlagt en kopi af udskrift over telefonsamtaler ført fra den 1. juni 2012 til den 4. juni 2012. Af denne opgørelse fremgik det, at klager ringede den 2. juni 2012 kl. 11.57.03 på telefonnummer 20 80 09 80, hvilket nummer ifølge Krak tilhører indklagede.

Til indklagedes påstand om, at klager ikke bestilte natmad oplyste klager, at dette var aftalt flere gange over telefonen, og at dette også fremgik af klagers invitation til sine gæster.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 3.494,-, hvilket var beløbet, som klager mente, han havde betalt for meget for de tre afbestilte kuverter.

Indklagede oplyste, at der oprindeligt blev bestilt til 16 personer. Dette blev reduceret i ordrebekræftelsen til 13 personer, hvilket også svarede til det indbetalte beløb den 9. maj 2012. Indklagede oplyste, at det fremgik af klagers invitation, at klager havde indbudt 16 personer.

Indklagede oplyste, at klager reducerede antallet den 26. maj 2012 med én person, derefter den 4. juni med to personer, hvilket fremgår af den ændrede værelsesreservation fra den 4. juni 2012. Indklagede bestrider derfor, at afbestillingen, som anført af klager, skete den 2. juni 2012.

Indklagede oplyste, at klager ikke bestilte natmad. Det fremgår af ordrebekræftelsen, at klager ikke udfyldte denne del af ordrebekræftelsen, og ikke sendte ordrebekræftelsen tilbage, hvilket var et krav, hvis klager ønskede natmad. Samtidig bemærkede indklagede, at klager ikke havde indbetalt kr. 55,- pr. person, som det fremgik af ordrebekræftelsen

Indklagede oplyste, at han ikke var bekendt med, at klager havde bestilt kager og chokolade til kaffen. Indklagede oplyste, at der ikke forelå en bestilling eller en bekræftelse herpå.

Indklagede beklagede, at klager ikke brød sig om småkagerne, men at indklagede ikke fakturerede for disse.

Indklagede oplyste, at klager skulle have ringet på telefonnummer 55 44 24 16, og ikke på telefon nummer 20 80 09 80.

Indklagede tilbød at refundere 50 % af beløbet for den person, der blev afbestilt den 26. maj 2012, og 25 % for de to personer, der blev afbestilt den 4. juni 2012, i alt. Kr. 1.098,-.

Nævnet lagde til grund som ubestridt, at klager i forløbet op til det aftalte weekendophold den 9. juni 2012 foretog samlet 3 afbestillinger. Yderligere blev det lagt til grund som ubestridt, at klager den 26. maj 2012 foretog den første af de i alt 3 afbestillinger.

Klager havde anført, at han herefter telefonisk foretog de sidste 2 afbestillinger overfor indklagede den 2. juni 2012. Dette støttede han på en udskrift af en opkaldsliste, hvoraf det fremgik, at han var i telefonisk kontakt med indklagede den 2. juni 2012. Indklagede havde anført, at de sidste to afbestillinger blev foretaget den 4. juni 2012 og henviste til, at der fra overnatningsstedet var udskrevet en ændret ordrebekræftelse dateret den 4. juni 2012.

Nævnet fandt, at den fremlagte udskrift af en opkaldsliste i tilstrækkelig grad dokumenterede, at klager telefonisk var i forbindelse med indklagede den 2. juni 2012. Nævnet fandt det efter det fremkomne således sandsynliggjort, at de sidste to afbestillinger blev foretaget telefonisk den 2. juni 2012, som anført af klager.

Der sås ikke mellem parterne at være aftalt nærmere omkring håndtering af afbestillinger og evt. afbestillingsgebyr. Nævnet fandt derfor, at afbestillingerne burde behandles i henhold til HORESTA's branchekutyme. Heraf fremgår det, at til og med det 6. døgn før afvikling af det bestilte arrangement kan restauranten eller hotellet mv. kræve en godtgørelse, der svarer til 50 pct. af prisen for de afbestilte ydelser.

Nævnet lagde efter det ovenfor anførte til grund, at samtlige afbestillinger var sket inden det 6. døgn før afviklingen af det bestilte arrangement, dvs. inden den 3. juni 2012. Klager skulle herefter for de tre afbestillinger betale 50 pct. af den aftalte pris på kr. 3 x 1.098,- pr. person + 50 pct. af tillægget for enkeltværelse på kr. 200,-.

Da klager havde betalt fuld pris for de anførte tre personer fandt Nævnet således, at klager i henhold til HORESTA's branchekutyme havde krav på at få refunderet et beløb svarende til $(0,5 \times 3 \times \text{kr. } 1.098,-) + (0,5 \times \text{kr. } 200,-) =$ i alt kr. 1.747,-.

Journal 4858511-0012: Afbestilling af ophold.

Den 2. marts 2010 bestilte klager en aktiv seniorferie til afholdelse den 15.-20. august 2010 hos indklagede.

Klager betalte 75 % af det samlede beløb på kr. 2.767,50,- til indklagede.

Den 22. juni 2010 afbestilte klager opholdet, idet hendes mand gik bort den 21. juni 2010. Klager afbestilte opholdet både skriftligt og mundtligt den 22. juni 2010. I telefonen blev klager oplyst om, at det ikke var noget problem at få de indbetalte penge retur.

Da klager ikke havde fået pengene retur den 10. september 2010, sendte hun en mail til indklagede, og den 10. oktober 2010 skrev hendes søn et brev til indklagede, men indklagede reagerede ikke på nogle af henvendelserne.

Klager havde ikke de annullerings- og betalingsbetingelser, som indklagede henviste til i ordrebekræftelsen. Det var hendes mand, der over pc havde bestilt opholdet.

Klager fremsatte krav om, at få pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede var på trods af ankenævnets skrivelser af 29. oktober 2010 og 15. november 2010 ikke fremkommet med bemærkninger til sagen.

Nævnet lagde til grund, at der mellem parterne var indgået aftale om overnatning fra den 15. – 20. august 2010.

Klager betalte i den forbindelse 75 % af det samlede beløb på kr. 2.767,50,- til indklagede.

Nævnet fandt det endvidere godtgjort, at klager afbestilte opholdet skriftligt den 22. juni 2010, dvs. ca. 3 uger før opholdets afholdelse.

Nævnet fandt, at branchekutymerne om afbestilling af ophold skulle lægges til grund for sagens afgørelse, da nævnet lagde til grund, at der ikke var aftalt andet mellem parterne.

Af branchekutymerne fremgår det, at indtil kl. 18.00 dagen før ankomst kan gæsten vederlagsfrit afbestille en reservationsaftale.

Nævnet fandt således, at der burde gives klageren medhold i det fremsatte krav.

Journal 4858510-0010: Klage vedr. afbestilling

Klager bookede telefonisk, medio juni 2010, 6 dobbeltværelser hos indklagede til weekenden den 14. – 15. august 2010. Der blev yderligere telefonisk aftalt, at betalingen skulle ske ved ankomsten.

Klager oplyste, at hun på intet tidspunkt havde modtaget en ordrebekræftelse fra indklagede og ej heller var blevet informeret om afbestillingsreglerne.

Klager sendte den 12. august 2010 en mail til indklagede, hvori hun afbestilte alle værelserne, idet resten af klagers tur var blevet aflyst på grund af dårligt vejr. Klager anmodede ligeledes indklagede om en kvittering for modtagelse af mailen.

Den 14. august 2010 blev klager ringet op af indklagede, idet indklagede undrede sig over, at klager ikke var ankommet. Klager henviste til ovennævnte mail, hvori hun overfor indklagede afbestilte alle værelserne. Klager fik oplyst, at indklagede ikke havde læst mailen. Derudover oplyste indklagede, at klager ville blive opkrævet kr. 100,- pr. værelse grundet for sent afbestilling.

Den 16. august 2010 modtog klager en mail fra indklagede, hvori indklagede informerede om, at han ville fakturere klager kr. 200,- pr. værelse grundet for sent afbestilling. Klager stillede sig uforstående overfor dette, idet hun henholdte sig til den telefoniske samtale af 14. august 2010, hvor hun havde fået oplyst kr. 100,- pr. værelse.

Klager henholdte sig til, at hun ikke var blevet informeret om indklagedes afbestillingsregler og derfor var i god tro, da hun afbestilte værelserne.

Klager fremsatte krav om, at fakturaen annulleres.

Indklagede bekræftede, at klager telefonisk havde booket 6 dobbeltværelser og at det var blevet aftalt, at betalingen skulle ske ved ankomsten.

Indklagede bekræftede, at det var korrekt, at klager ikke havde modtaget en ordrebekræftelse, men at klager ved bestillingen af værelserne var blevet henvist til indklagedes gældende afbestillingsregler.

Indklagede oplyste, at han selv var på ferie i den pågældende periode, hvor klager skulle ankomme, og derfor havde ansat en ferieafløser.

Indklagede oplyste, at der samme weekend blev afholdt et kursus, som indklagedes ferieafløser var travlt beskæftiget med, og at han derfor ikke havde tjekket mailen eller sendt en kvittering til klager. Indklagede bemærkede, at klager ved den manglende kvittering, ikke selv havde taget kontakt til indklagede, idet klager i sin mail, af 12. august 2010, anmodede om en bekræftelse for modtagelse af mailen.

Indklagede bekræftede, at klager den 14. august 2010 var blevet ringet op af indklagedes ferieafløser, der havde oplyst klager, at han mente, at afbestillingsgebyret var kr. 100,-, men at klager ville høre nærmere.

Indklagede oplyste, at han godt kunne forstå klagers situation og derfor var villig til at komme med et kompromis, hvor klager kunne betale kr. 200,- pr. værelse, hvilket svarede til kr. 100,- pr. person.

Indklagede oplyste, at han under normale omstændigheder kunne have faktureret klager kr. 3.120,- i henhold til afbestillingsreglerne.

Efter at have informeret klager via mail fremsendte indklagede den 16. august 2010 en faktura til klager pålydende kr. 1.200,-.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvises.

Nævnet lagde til grund, at klager medio juni 2010 telefonisk havde booket 6 dobbeltværelser hos indklagede til weekenden den 14. - 15. august 2010, og at hun den 12. august 2010 sendte indklagede en mail, hvori hun afbestilte værelserne.

Nævnet lagde endvidere til grund, at klager modtog en ordrebekræftelse, og at hun ikke hverken ved bestilling eller senere blev gjort bekendt med indklagedes afbestillingsregler.

Som følge heraf gavr nævnet klager medhold i, at indklagede ikke havde krav på betaling i anledning af den foretagne bestilling/afbestilling.

Indklagedes faktura af 16. august 2010 skulle herefter annulleres.

Journal nr. 4858510-0012: Afbestilling af middagsarrangement på grund af snevejr

Klager bestilte den 9. august 2010 et restaurantbesøg til otte personer hos indklagede til afholdelse den 27. november 2010. Den aftalte pris var kr. 528,- pr. person inkl. moms.

Klager betalte kr. 328,- pr. person inkl. moms, i alt kr. 2.624,-.

Klager var utilfreds med følgende:

1) Force majeure: Den 26. november 2010 afbestilte klager restaurantbesøget hos indklagede, da klager ikke kunne komme frem til indklagedes restaurant på grund af et kraftigt snevejr. Ved afbestillingen af restaurantbesøget accepterede klager indklagedes afbestillingsregler. Efter modtagelse af fakturaen af 29. november 2010 på kr. 2.624,-, fremsendte klager en check på beløbet til indklagede.

Få dage efter afbestillingen af restaurantbesøget havde klager telefonisk kontakt med indklagede. Ved denne samtale oplyste klager til indklagede, at klager ville afholde restaurantbesøget på et senere tidspunkt, såfremt



indklagede ikke indløste den fremsendte check. Klager oplyste, at de havde håbet på, ved ikke at kræve pengene retur, at de ville modtage et tilgodebevis.

Efterfølgende indløste indklagede den fremsendte check, hvilket bevirkede, at klager den 9. december 2010 fremsendte et brev til indklagede, hvori der stod, at klager mente, at afbestillingen af restaurantbesøget var begrundet i, at der forelå force majeure.

Klager mente, at der forelå force majeure, da politiet frarådede alt unødigt udkørsel den 26.-27. november på grund af kraftigt snevejr. Klager oplyste, at klager boede 360 km fra indklagedes restaurant.

2) Momslovens overholdelse:

Klager bemærkede, at følge SKATs vejledning til Momslovens § 4, stk. 1, er en aflyst middag momsfrigatet.

Såfremt indklagede var berettiget til at opkræve fuld betaling for afbestillingen, mente klager, at denne opkrævning skulle være momsfrigatet.

3) Øvrige bemærkninger:

Klager oplyste, at han i forbindelse med restaurantbesøget, skulle bo på indklagedes kro i tre dage. Dette ophold var bestilt igennem Danske Kroer og Hoteller i Horsens, og blev afbestilt af klager af samme årsag som afbestillingen af restaurantbesøget. Denne reservation afbestilte klager vederlagsfrit med den begrundelse, at der forelå force majeure på grund af det kraftige snevejr.

Klager oplyste, at klager var årlig gæst på indklagedes restaurant igennem de sidste fire år, men at dette nu var slut.

Klager fremsatte krav om pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede havde følgende bemærkninger til klagers klagepunkter:

Ad 1) Force majeure:

Indklagede oplyste, at klager kontaktede indklagede den 26. november 2010 kl. 08.45, hvor klager oplyste, at klager ikke ønskede at køre til indklagedes restaurant, da det havde sneet. Klager oplyste endvidere, at klager ikke ønskede at køre i snevejret, da klager var ældre.

Indklagede oplyste, at indklagede gjorde klager opmærksom på, at der ville komme en faktura for afbestillingen af restaurantbesøget, hvilket klager var indforstået med.

Yderligere oplyste indklagede, at indklagede på afbestillingstidspunktet, havde gjort klager opmærksom på, at indklagede havde udgifter til personale og mad, som var tilberedt og klart til at blive serveret for klager den efterfølgende dag.

På baggrund af klagers brev af 9. december 2010 fremsendte indklagede den 14. december 2010 et brev til klager, hvori indklagede forklarede begrundelsen af den fremsendte regning. Indklagede forklarede yderligere, at han i fakturaen havde fratrukket prisen for vinen med 200,- pr. kuvert i stedet for de i indklagedes brochure, anførte priser på kr. 169,-, således at klager skulle betale en kuvertpris på kr. 328,- i stedet for det aftalte beløb på kr. 528,- pr. kuvert.

Indklagede oplyste hertil, at det fulgte af indklagedes generelle afbestillingsregler, at hvis et arrangement blev ændret mindre end 48 timer før arrangementets afholdelse, skulle den fulde pris for det bestilte arrangement betales, herved også drikkevarer. Indklagede mente derfor, at indklagede havde givet en rimelig rabat.

Indklagede oplyste, at indklagede ikke fik afsat det bord, hvor klager skulle have siddet til andre gæster. Indklagede oplyste, at indklagede fik dækket sine udgifter til mad, men at indklagede ikke fik solgt drikkevarer for det forventede beløb.

Til klagers bemærkning om, at klagers afbestilling af restaurantbesøget var begrundet i force majeure, bemærkede indklagede, at indklagede blot havde fulgt de aftalte afbestillingsregler.

Efter indklagedes opfattelse frarådede politiet ikke al udkørsel. Indklagede oplyste, at indklagede ville have håndteret situationen anderledes, såfremt politiet havde frarådet al udkørsel.

I sammenhæng hemed oplyste indklagede, at indklagede ikke modtog afbestilling fra andre gæster end klager den pågældende aften. Blandt de gæster, der besøgte indklagede den pågældende aften, var gæster fra Sjælland. Indklagede bemærkede, at klager havde mulighed for at tage toget til indklagedes restaurant, da klager afbestilte restaurantbesøget én dag før afholdelse. Indklagede mente derfor ikke, at der forelå omstændigheder, der kunne begrunde force majeure.

Indklagede mente ikke, at indklagede skulle tage imod klagers tilbud om at afholde restaurantbesøget på et senere tidspunkt.

Ad 2) Momslovens overholdelse:

Indklagede havde ingen kommentarer hertil.

Ad 3) Øvrige bemærkninger:

Til klagers bemærkning om, at klager afbestilte hotelopholdet, der var bestilt igennem Danske Kroer og Hoteller vederlagsfrit, oplyste indklagede, at denne bestilling fulgte Danske Kroer og Hotellers reservations- og afbestillingsregler. Efter disse regler skulle indklagede kun reservere det pågældende værelse indtil kl. 18.00 den pågældende dag, hvorefter det kunne videresælges til anden side. Klager kunne derfor annullere reservationen uden betaling.

Dertil oplyste indklagede, at klager ikke havde betalt for værelset eller stillet sikkerhed for reservationen.

Indklagede oplyste hertil, at Danske Kroer og Hotellers annullering ikke var begrundet i force majeure og venlighed, men at det var begrundet i Danske Kroer og Hotellers afbestillingsregler.

Indklagede fremsatte krav om at klagers krav afvises.

Nævnet lagde til grund, at klager havde bestilt et restaurantbesøg hos indklagede til afholdelse den 27. november 2010.

Nævnet lagde endvidere til grund, at klager afbestilte besøget dagen før under henvisning til et kraftigt snevejr.

Nævnet fandt ikke, at kraftigt snevejr i slutningen af november kunne betegnes som helt ekstreme forhold udenfor parternes kontrol (force majeure). Det opkrævede beløb må endvidere betragtes som betaling for en momspligtig leverance.

Nævnet kan herefter ikke give klager medhold i det fremsatte krav.

Journal nr. 4858510-0015: Afbestilling af bryllupsarrangement

Klager henvendte sig til indklagede den 4. august 2010 og bestilte et bryllupsarrangement til afholdelse den 4. juni 2011.

Den 29. september 2010 mødtes klager på hotellet med hotelchefen og køkkenchefen for at drøfte festens detaljer. I forbindelse med mødet blev der udarbejdet en reservationsaftale, som blev underskrevet af klager den 16. januar 2011.

Af reservationsaftalen fremgår det bl.a. følgende:

"[...] Serveringen foregår som aftalt i køresedlen, der er del af aftalen. Køresedlen indeholder detaljer som menu, bordopstilling, farver på blomster m.m. og aftales med en af ovenstående kontaktpersoner ca. 2 måneder før festen. [...]"

"[...] Ved afbestilling beregnes 20 % reservationsgebyr af ordreværdien. Hertil kommer afbestillingsgebyr, der ved afbestilling 120 og 31 dage før arrangementet udgør 20 % og mellem 30 dage til 24 timer før udgør 50 %. [...] Gæsten kan vælge at forsikre sig mod afbestilling."

Samme dato reserverede klager 40 værelser til gæsterne.

Den 10. februar 2011 blev klager imidlertid nødt til at rykke datoen for arrangementet til den 18. juni 2011. Idet indklagede ikke havde mulighed for at afholde brylluppet den 4. juni 2011, annullerede klager reservationen.

Samme dag, den 10. februar 2011 efter klagers annullering af arrangementet, udarbejdede indklagede en ordrebekræftelse til klager, svarende til et beløb af kr. 162.740,00, og dagen efter, den 11. februar fremsendte indklagede en faktura på kr. 65.096,00,- til klager, svarende til 40 % af ordreværdien. Prisen blev beregnet som følgende:

Kage og kaffe/the	kr.	130,00
Frisk frugt, vand og Asti	kr.	150,00
3 slags sushi	kr.	165,00
Forret	kr.	115,00
Hovedret	kr.	315,00
Dessert	kr.	125,00
Kaffe/the og sødt	kr.	68,00
Fri bar i 2 timer	kr.	250,00
Natmad	kr.	125,00
I alt pr. kuvert	kr.	1.443,00
Dobbeltværelse	kr.	1.300,00
Enkeltværelse	kr.	1.000,00

Klager reklamerede over ordrebekræftelsen den 10. februar 2011 pr. e-mail og over fakturaen den 25. februar 2011. Den fremsendte faktura og ordrebekræftelse afspejlede, ifølge klager, ikke det mellem parterne aftalte.

Klager har i den senere korrespondance anført, at der på det indledende møde den 29. september 2010 vedrørende afholdelsen af arrangementet primært blev drøftet generelle forhold og muligheder. Der blev indgået aftale om

menuen, men der blev ikke truffet endelige beslutninger om vin, blomsterdekorationer, etc. Disse forhold skulle fastlægges i den såkaldte "køreseddel" som der henvises til den indgåede reservationsaftale. Det fremgår af reservationsaftalen, at indholdet af "køresedlen" aftales nærmere med én af de to i reservationsaftalen nævnte kontaktpersoner ca. 2 mdr. før festen.

Klager anfører, at han således ikke havde modtaget en ordrebekræftelse i forbindelse med indgåelse af reservationsaftalen. Klager havde heller ikke forinden aflysningen modtaget en kopi af udkastet til "køresedlen", eller var blevet oplyst om prisen for afholdelsen af brylluppet.

Klager er af den opfattelse, at kuvertprisen må variere afhængigt af den valgte menu, vin, blomsterdekorationer mv. Klager oplyste, at disse emner blot blevet drøftet på et overordnet plan mellem parterne, uden at der er indgået en endelig aftale herom. Klager henviser til, at dette er i strid med "Handelsbetingelserne for Danske Slotshoteller".

"Køresedlen" blev fremsendt af indklagede den 4. marts 2011 pr. e-mail.

Klager har følgende bemærkninger til udregning af prisen:

Hovedret:

Udregning af hovedretten svarer ikke til det som blev drøftet under mødet 29. september 2010. Klager oplyste, at klager selv skulle levere kødet til hovedretten, som køkkenchefen skulle købe af klager.

Klager finder en pris på kr. 315 for hovedretten, som ifølge udkastet indeholder "blanding af sommergrønt samt nye kartofler", urimelig.



Frisk frugt, isvand og asti:

Klager anfører, at hvis klager havde kendt prisen på kr. 150 for frisk frugt, isvand og Asti, så ville klager under ingen omstændigheder have bestilt det. Klager fik aldrig oplysning om prisen, heller ikke under mødet 29. september 2010.

Vin:

Klager oplyste, at vinen på mødet 29. september 2010 ikke blev omtalt som en post for sig, men som en samlet del af menuen. Vinen fremgik heller ikke særskilt af indklagedes opgørelse af afbestillingsgebyret.

Bestilling af værelser:

Klager bestilte den 29. september 2010 15 hotelværelser, som klager selv skulle betale for, samt 25 hotelværelser, som skulle være reserveret i en begrænset tidsperiode, således at klagers gæster selv kunne kontakte indklagede vedrørende bestilling og betaling heraf. Klager oplyste, at såfremt disse hotelværelser ikke blev bestilt af klagers gæster ville de kunne overdrages til indklagede igen et par måneder før brylluppet, og indklagede ville herefter være berettiget til at udleje disse til anden side.

Klager blev ikke aktivt tilbudt en afbestillingsforsikring, andet end det som er omtalt i reservationsaftalen.

Klager forventede, at det var en branchekutyme hos indklagede ikke at beregne reservationsgebyr på værelser, som var reserveret med tilbagelevering et par måneder før brylluppet, hvis de ikke benyttes. Klager anfører i et svar af den 25. juli 2011 til ankenævnet, at indklagede udtrykkeligt ved mødet den 29. september 2010 fremførte, at værelserne kunne afbestilles uden beregning nogle måneder før brylluppet, hvis disse ikke blev anvendt.

Klager anfører afslutningsvis, at indklagede den 31. marts 2011 valgte at hæve beløbet på kr. 65.096 fra det oplyste Visa/Dankort-kontonummer på reservationsaftalen uden klagers accept.

Klager fremsatte krav om nedslag i det af indklagede opkrævede afbestillingsgebyr på kr. 65.096,-.

Indklagede har oplyst, at der med udgangspunkt i hotellets prislister for festmenu og værelser på mødet af 29. september 2011 blev aftalt en særlig pakke. Det er ikke standard at levere vielse og servere sushi. Køkkenchef beregnede priser, der blev nedskrevet i "køreseddel". Af restaurantens festmenu og vinkort fremgår indklagedes normale prisniveau, som dannede udgangspunkt for aftalen.

Aftalen blev straks underskrevet af hotelchefen, mens klager for sin part tog forbehold om, at han havde en arbejdssituation, der først skulle afklares, inden han kunne indgå aftalen. Aftalen indeholdt en sædvanlig bestemmelse om at betale reservations- og afbestillingsgebyr i tilfælde af afbestilling. Gebyrerne skulle erstatte hotellets tab i tilfælde af klagers misligholdelse af aftalen.

Indklagede oplyste, at "køresedlen" var en integreret del af aftalen, og blev udfyldt ved mødet med klager. Denne indeholder en detaljeret specifikation af arrangementet fra vielsen kl. 14:00 og frem.

Efter 3 måneder, den 16. januar 2011, kontaktede hotelchefen klager for at få besked på, om festen skulle gennemføres. Klager oplyste, at han ikke længere havde forbehold og underskrev aftalen. Indklagede oplyser, at klager var klar over, at aftalen var bindende, og garanterede ved at oplyse sine kreditkortinformationer.

Klager blev tilbudt at tegne afbestillingsforsikring, men fravalgte denne mulighed og valgte selv at bære risiko for evt. tab i tilfælde af afbestilling.

Indklagede har oplyst, at hotellet ikke gav et aftalt prisedslag på kr. 100,00 pr. værelse ved klagers gæsters henvendelser. Klager kontaktede derfor receptionen den 5. februar 2011 og fik rettet prisen på værelserne. På dette tidspunkt (den 5. februar) havde indklagede intet hørt om problemer med aftalen. Som følge af de ændrede priser blev der direkte fra bookingsystemet udsendt en ordrebekræftelse til klager med mail den 10. februar 2011.

Klager aflyste arrangementet den 10. februar 2011, hvorefter erstatningskravet blev fremsendt den 11. februar 2011.

Indklagede har fremsendt følgende bemærkninger til udregning af erstatningskravet:

Hovedret:

Det var aftalt, at klager kunne levere kødet til hovedretten, hvis dette kunne ske lovligt, i passende kvalitet og mængde, og til normal indkøbspris. Det var endvidere aftalt, at løsningen ikke ville påvirke den aftalte pris for hovedretten.

Vin:

Indklagede oplyste, at klager var bekendt med vinkortet. Typisk forbrug af vin ved servering over 5 timer med sange og taler koster kr. 400 pr. gæst. Indklagede er derfor af den opfattelse, at indklagede er berettiget til et afbestillingsgebyr af et normalt forbrug af vin. Indklagede opgjorde kravet som følgende: 80 gæster a kr. 400, 40 % gebyr, i alt kr. 12.800.

Bestilling af værelser:

Der er beregnet afbestillings- og reservationsgebyr kr. 18.880 for værelserne. Indklagede oplyste, at det ville være en usædvanlig fremgangsmåde for booking, hvis 25 værelser, der udgør 40 % af kapaciteten, til en af årets travleste lørdage skulle have været uforpligtende "på hånden" i september, og frit kunne afbestilles i februar. Indklagede er af den opfattelse, at klager skal bære bevisbyrden for, at værelserne var reserveret på denne måde, og at denne ikke er løftet.

Indklagede anvender aldrig en sådan fremgangsmåde. Indklagede har endvidere oplyst, at normalt tilbydes gæsterne maksimalt 2 uger til at overveje om en reservation skal være bindende. Der er i så fald fast procedure for, at afkrydse under "Forhåndsreserveret". Dette var ikke sket i sagen.

Indklagede oplyste, at en stor del af værelserne på afbestillingstidspunktet var bekræftet med gæstenavne.

Såfremt klager får medhold i, at kun 15 værelser var endeligt bestilt, ville erstatningen for værelser, beregnet til kr. 18.880, skulle reduceres til kr. 6.960. Klager gør gældende, at den ikke afkrævede erstatning for værdien af vin kr. 12.800 skal anføres til modregning.

Når klager i brev af 25. februar 2011 fra dennes advokat anfører, at de ikke har modtaget en ordrebekræftelse, er dette ikke korrekt. Ifølge indklagede modtog klager kopi af aftalen, køresedlen og ordrebekræftelsen, der blev fremsendt med mail. Indklagede anfører, at klager har været i besiddelse heraf ved indgivelsen af klagen til ankenævnet. For dobbeltværelser kr. 1.300 og kr. 1.000,- for enkeltværelser. Det fremgår af ordren, at der er givet rabat med kr. 3.800,-, hvilket, ifølge indklagede sandsynliggør, at prisen er fastsat ved forhandling.

Indklagede anfører videre, at receptionisten ikke selv ville have fundet på, at bestille 3 enkeltværelser og 37 dobbeltværelser. Ordren må derfor – ifølge indklagede – være kommet fra klager. Indklagede anfører, at det er fast procedure, at forhåndsreservationer – som der ifølge klager skulle være 25 af – bliver reserveret med en særlig kode i hotellets bookingsystem, og at disse slettes efter en frist. Ved bestillingen er værelserne ifølge indklagede ikke indlagt som forhåndsreserverede, og receptionen har intet hørt om, at værelser skulle til- eller frameldes.

I tilknytning til klagers bemærkning i klagen, om at klager forventede, at det var en branchekutyme hos indklagede ikke at beregne reservationsgebyr på værelser, som var reserveret med tilbagelevering et par måneder før brylluppet, hvis de ikke benyttes, anfører indklagede, at der blev bestilt værelser til 80 personer, og at der ikke eksisterer en branchekutyme som beskrevet af klager.

Indklagede fastholder således, at der ved aftalens indgåelse i september 2010 blev bestilt 40 værelser, jf. ordrebekræftelsen. Listepriisen herfor var kr. 1.300,-.

Indklagede har peget på, at Ankenævnet i 2010 traf en afgørelse i en identisk klagesag. Der var anvendt samme aftaleformular.

Nævnets kendelse om, at kunden ikke skulle betale erstatning, blev ændret af byretten, der ikke fandt, at kunden kunne have været i tvivl om erstatningspligt ved afbud. Retten lagde til grund, at aftalen var forståelig og rimelig.

Indklagede fremsatte følgende krav:

Principalt:

Klagen afvises, da klager vedkender sig at være erstatningspligtig, men ikke er i stand til at fremsætte et konkret krav om, hvilket beløb erstatningen konkret skal fastsættes til.

Subsidiært:

Det af indklagede opkrævede afbestillingsgebyr på kr. 65.096,- svarende til 40 pct. af den samlede pris på kr. 162.740,-, som opgjort af indklagede i ordrebekræftelse af 10. februar 2011 fastholdes.

Nævnet fandt:

Særligt vedr. aftalegrundlaget

Klager underskrev den 16. januar 2011 en reservationsaftale vedrørende bryllup den 4. juni 2011. Det fremgår af aftalen, at serveringen foregår som aftalt i "køresedlen", som udgør en del af aftalegrundlaget. Det fremgår, at køresedlen indeholder detaljer som menu, bordopstilling, farver på blomster mm., og at køresedlen aftales endeligt ca. 2 måneder før festens afholdelse.

Det fremgår videre af reservationsaftalen, at indklagede beregner 20 pct. reservationsgebyr af ordreværdien samt yderligere afbestillingsgebyr 20 pct. af ordreværdien, hvis afbestilling sker mellem 120 og 31 dage før arrangementet. Det er ubestridt, at afbestillingen skete 112 dage før brylluppet og dermed senere end 120 dage før.

Efter det, som er fremkommet under klagesagens behandling, finder Nævnet ikke at kunne lægge til grund, at parterne forud for afbestillingen den 10. februar 2011 havde indgået aftale om indholdet af køresedlen. Nævnet lægger vægt på, at der på den fortrykte køreseddel er gjort plads til, at parterne skal underskrive den, at den ikke er underskrevet af parterne, at klager bestrider at være blevet informeret om bl.a. priserne for de enkelte poster, og at køresedlen først blev sendt til klager efter afbestillingen.

Nævnet fandt det herefter ikke godtgjort, hvad parterne aftalte med hensyn til det nærmere indhold af arrangementet.



Særligt vedr. bestilling af mad og vin mv.

Indklagede har efter den indgåede reservationsaftale krav på et afbestillingsgebyr beregnet efter ordreværdien. Parterne er fremkommet med modstridende oplysninger om, hvad der er aftalt om servering. Det kan herefter ikke uden en bevisførelse herom afgøres, hvad ordreværdien af arrangementet er.

Nævnet skønner på denne baggrund, at denne del af sagen er uegnet til afgørelse ved Nævnet. Spørgsmålet kan indbringes for domstolene.

Særligt vedr. bestilling af hotelværelser

Parterne har afgivet modstridende oplysninger om omfanget af bestilte værelser.

Indklagede har anført, at klager bestilte i alt 40 værelser, og har afkrævet klager et afbestillingsgebyr baseret herpå.

Der er ikke under sagen fremkommet dokumentation for, at klager afgav bestilling på i alt 40 værelser.

Det fremgår af brev af 25. februar 2011 fra klagers advokat til indklagede, at klager vedkender sig at have bestilt i alt 15 værelser, mens de øvrige 25 værelser ifølge klager blev reserveret for en periode til bestilling for gæsterne på gæsternes egen regning og risiko.

Nævnet bemærker, at det er normal kutyme i branchen, at der ved denne type store fester (bryllupper mv.) forhåndsreserveres et antal værelser til gæsterne, som disse på egen regning og risiko kan bestille indenfor en given periode.

Nævnet lægger herefter til grund som ubestridt, at klager – for egen regning og risiko - bestilte 15 værelser, mens nævnet ikke finder det godtgjort, at de resterende 25 værelser var bestilt af klager.

Da indklagede, som den professionelle part, må bære bevisbyrden for, at klager har bestilt det påståede antal værelser, og da denne bevisbyrde ikke er løftet, finder nævnet, at indklagede alene har krav på afbestillingsgebyr for de 15 værelser, som klager har vedkendt sig bestillingen af.

Nævnet fandt, at afbestillingsgebyret skal fastsættes til 40 pct. af gennemsnitsprisen for de bestilte 15 værelser. Gennemsnitsprisen for indklagedes værelser kan, jf. den af indklagede fremsendte ordrebekræftelse af 10. februar 2011, opgøres til kr. 1.182,50,-.

På denne baggrund kan afbestillingsgebyret for de af klager 15 bestilte værelser opgøres til:

$$(15 \times 1.182,50) \times 0,4 = \text{kr. } 7.095$$

Særligt vedr. det af klager trukne beløb på kr. 65.096 kr.

Nævnet fandt det, efter det ovenfor anførte ikke berettiget, at indklagede den 31. marts 2011 til dækning af det af indklagede påståede krav, uden klagers forudgående accept, trak kr. 65.096,- fra klagers konto.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering af sagen, at indklagede skal tilbagebetale klager kr. 58.001,-, opgjort som differencen mellem det for klager fastsatte afbestillingsgebyr for hotelværelserne på kr. 7.095 og det af indklagede uberettigede fra klagers konto trukne beløb på kr. 65.096,-

Spørgsmålet om størrelsen af det reservations- og afbestillingsgebyr, som indklagede efter den indgåede aftale har krav på, må afgøres efter en bevisførelse om indholdet af parternes aftale om menu, vine, servering, blomster mm. Denne bevisførelse kan ikke gennemføres ved nævnet. Parterne må derfor henvises til at afklare spørgsmålet ved domstolene.

Journal nr. 2012-0046: Klage over afbestillingsgebyr.

I starten af oktober 2011 så klager en annonce for et ophold hos indklagede på hjemmesiden "Weekendopholdet.dk", som formidler ophold på hoteller, kroer og slotshoteller.

Af Weekendopholdet.dk's hjemmeside fremgår det om afbestilling, at:

"Afbestillingsregler (Gælder såfremt andet ikke er aftalt)

HORESTA'S - generelle afbestillingsregler:

Afbestillingsregler for reservationer af op til 5 værelser.

Værelser kan afbestilles uden omkostninger indtil kl. 12.00 dagen før ankomst.

Ved afbestilling senere end kl. 12.00 dagen før ankomst, er bestiller pligtig til at erstatte 100% af det bestilte.

Ved no-show er bestiller pligtig til at erstatte 100% af det bestilte."

Klager henvendte sig til indklagede den 2.10.2011 og forespurgte om et arrangement med overnatning den 17.10.2011 til den 18.10.2012. Den 4.10.2011 afgav indklagede tilbud, hvorefter klager pr. e-mail accepterede tilbuddet og bestilte den 7.10.2011 et ophold for to personer til den 17.10.2011. Prisen for opholdet var kr. 2.390,-.

Den 7.10. 2011 modtog klager pr. e-mail en ordrebekræftelse på bestillingen.

Den 10.10.2011 kl. 23.30 aflyste klager det bestilte arrangement.

Det fremgik af indklagedes ordrebekræftelse, at afbestilling kunne ske mod betaling af et reservationsgebyr på 20 % og et afbestillingsgebyr på 50 % indtil 24 timer før ankomst.

Klager modtog under henvisning hertil fra indklagede den 11.10.2011 en faktura på et afbestillingsgebyr på kr. 1.195,-, svarede til 50 % af opholdets pris.

Klager anførte, at klager først blev præsenteret for klagers afbestillingsbetingelser i ordrebekræftelsen - efter at klager havde accepteret indklagedes tilbud.

Klager henviste til, at klagers bestilling var baseret på de afbestillingsbetingelser, som fremgik af Weekendopholdet.dk hvoraf det fremgik, at afbestilling var omkostningsfrit, såfremt det skete dagen før, inden kl. 12.00. Klager lagde således vægt på, at klagers ophold blev bestilt gennem Weekendopholdet.dk.

Klager fandt således ikke, at klager skulle betale det af indklagede krævede afbestillingsgebyr, da klager baserede sin bestilling på de afbestillingsregler, som fremgik af Weekendopholdet.dk, og da klager ikke forud for bestillingen blev gjort bekendt med indklagedes afbestillingsbetingelser. Indklagedes afbestillingsbetingelser kom således først til klagers kundskab, da klager modtog den endelige ordrebekræftelse fra indklagede.

Klager fremsatte krav om frafald af afbestillingsgebyr.

Indklagede anførte, at klager havde mulighed for, at læse sig til indklagedes afbestillingsbetingelser på indklagedes hjemmeside.

Derudover anførte indklagede, at opholdet ikke blev bestilt gennem Weekendopholdet.dk, men hos indklagede selv, hvorfor henvisning til 3. mand (Weekendopholdet.dk) ikke var relevant.

Indklagede fandt ikke, at det var korrekt, at Weekendophold.dk angav, at afbestillingen kunne ske omkostningsfrit, når bestillingen også omfattede bespisning, som det var tilfældet her.

Yderligere fandt indklagede, at klager reagerede for sent, da klager først reklamerede efter 3 dage.

Klager protesterede således heller ikke i første omgang over, at skulle betale afbestillingsgebyr, men alene over størrelsen af gebyret. På den baggrund er det indklagedes opfattelse, at klager var enig i at skulle betale afbestillingsgebyr.

Indklagede pegede også på, at indklagede ikke har opkrævet det i afbestillingsbetingelserne nævnte reservationsgebyr på 20 %.

Endelig henviste indklagede til en dom fra Retten i Aalborg BS 6-2830/2009, som indklagede fandt understøttede indklagedes påstande.

Indklagede fremsatte krav om, at klager skulle betale det af indklagede opkrævede afbestillingsgebyr.

Nævnet lagde til grund, at klager på baggrund af en annonce fra "Weekendopholdet.dk" rettede henvendelse til "Weekendopholdet.dk" og spurgte om priser på et ophold hos indklagede. Af "Weekendopholdet.dk's" annonce fremgik, at HORESTA's generelle afbestillingsbetingelser ville finde anvendelse medmindre andet aftales.

"Weekendopholdet.dk" videresendte klagers forespørgsel til indklagede, som herefter kontaktede klager. Ved mail af den 4. oktober 2011 fremsendte indklagede pr. e-mail et konkret tilbud til klager, som klager efterfølgende accepterede. På denne baggrund sendte indklagede, den 7. oktober 2011, en endelig ordrebekræftelse til klager, hvoraf indklagedes afbestillingsbetingelser fremgik.

Nævnet fandt, at det tilbud, som indklagede fremsendte til klager den 4. oktober 2011 ikke var fyldestgørende, da indklagedes afbestillingsregler ikke fremgik direkte af tilbuddet, som heller ikke indeholdt en henvisning til, at indklagedes afbestillingsregler kunne læses på dennes hjemmeside.

På denne baggrund gav Nævnet klager medhold. Nævnet lagde vægt på, at klager havde en berettiget forventning om, at de generelle afbestillingsbetingelser ville finde anvendelse, da indklagedes tilbud ikke indeholdt en beskrivelse af eller henvisning til indklagedes afbestillingsregler. Klager blev først gjort bekendt med indklagedes afbestillingsregler ved modtagelsen af ordrebekræftelsen, dvs. efter at have afgivet accept.



5.3 Klager vedr. opgørelse af drikkevarer og klager over mad

Et vigtigt element i enhver fest er, at maden er god, og at drikkevarerne er rigelige. Af samme grund modtager Ankenævnet en del klager, som handler om, at klageren finder, at der er faktureret for mange drikkevarer og/eller, at maden enten ikke har været tilstrækkelig til det antal gæster, som man har bestilt til, eller at madens kvalitet har været mangelfuld.

Disse sager er bevismæssigt svære, idet klager – f.eks. hvor klagen drejer sig om, at der angiveligt er faktureret for flere drikkevarer, end gæsterne, ifølge klager, kan have konsumeret – ikke har foretaget en optælling på dagen af den mængde drikkevarer, som er konsumeret.

Klager har dermed ikke noget bevis for sin påstand i modsætning til indklagede, som med henblik på fakturering har lavet en optælling af de serverede drikkevarer. Det samme gør sig gældende i forhold til klager, som handler om madens kvalitet og mængde.

En mulighed for at sikre, at en regning for drikkevarer ikke "løber løbsk", er på forhånd at aftale en begrænsning med arrangøren. Dette havde man gjort i den nedenfor omtalte sag med j.nr. 2012-0039, som vedrørte afholdelse af en 30-års fødselsdag. Her var det aftalt, at arrangøren (den erhvervsdrivende) i løbet af den pågældende aften skulle advisere klager, når den samlede regning for drikkevarer nåede over et på forhånd aftalt niveau, således at klager herefter kunne stoppe eller begrænse den frie bar. Arrangøren adviserede imidlertid først klager, da den aftalte beløbsgrænse var betydeligt overskredet, og da der kun var kort tid tilbage af festen. På denne baggrund fandt Nævnet, at klager var berettiget til et afslag i den samlede regning for drikkevarer.

Særligt for så vidt angår madens kvalitet er det efterfølgende vanskeligt at løfte bevisbyrden for, at maden ikke har haft den kvalitet, som man var blevet stillet i udsigt, og som man forventede.

Spørgsmålet om kvalitet er således også et subjektivt spørgsmål. En mulighed er at tage billeder af maden, hvilket dog ikke siger noget om smag eller lugt. Det er på den baggrund sjældent, at en klager får medhold i sager, som omhandler madens kvalitet, da beviset i bogstaveligste forstand jo er spist. I nogle tilfælde erkender den indklagede virksomhed, at der har været nogle mangler ved mængden eller kvaliteten af maden, og i sådanne tilfælde vil Ankenævnet typisk efter et konkret skøn nå frem til, at klager har krav på et mindre afslag i prisen

For så vidt angår kvantiteten (mængden) af maden lægger Ankenævnet blandt andet vægt på, om klager ved modtagelse af maden har kontrolleret om den aftalte mængde mad blev leveret. Har klager ikke ved modtagelse af maden sikret sig, at den aftalte mængde er leveret, vil en efterfølgende indsigelse normalt ikke blive anerkendt, da det i så fald ikke med sikkerhed kan fastslås, om den aftalte mængde blev leveret. jf. j.nr. 2012-0680, som er omtalt nedenfor.

Afgørelser om klager over opgørelse af drikkevarer og madens kvalitet og mængde

Journal nr. 2012-0039: Uoverensstemmelse omkring "fri bar".

Klager oplyste, at han den 13. juli 2011 bestilte et arrangement hos indklagede til afholdelse den 17.-18. september 2011. Der var tale om en 30 års fødselsdag med deltagelse af ca. 100 personer.

Klager oplyste, at klager, med indklagede på et møde forud for arrangementet, aftalte, at der skulle være fri bar under arrangementet.

Indklagede oplyste på dette møde, på baggrund af sin erfaring med mere end 300 fester, at fri bar for ca. 100 personer ville koste omkring ca. kr. 11.000-12.000,-. Indklagede ville dog ikke fastsætte en fast pris for fri bar, men ønskede at betalingen skulle ske på baggrund af forbrug. Ifølge klager blev det i stedet aftalt mellem parterne, at indklagede under afholdelsen af arrangementet skulle orientere klager herom, såfremt regningen i løbet af aftenen oversteg ovenstående estimerede beløb for fri bar. I dette tilfælde ville klager så have mulighed for evt. at stoppe den fri bar eller at reducere fri bar til f.eks. kun at omfatte flaskeøl.

Det var således klagers opfattelse, at der påhvilede indklagede en særlig underrettningsforpligtelse, hvorefter indklagede, såfremt estimatet for prisen på den fri bar (kr. 11.000-12.000) blev overskredet, skulle underrette klager herom.

Klager oplyste, at underretning om at det aftalte estimat på ca. kr. 11.000-12.000 kr. var overskredet, først skete 30-45 minutter, inden festen sluttede, uden at indklagede havde nævnt det præcise beløb, som der på daværende tidspunkt var drukket for. Blot oplyste indklagede, at estimatet var overskredet. Indklagede tilbød at foretage en konkret optælling, hvilket klager dog afviste, da der på daværende tidspunkt kun var ca. 35-40 min af festen tilbage. Klager gav således tilladelse til, at den fri udskænkning fortsatte indtil festens afslutning.

Den samlede barregning endte på kr. 28.815,-, som indklagede efterfølgende krævede betaling for.

Klager betalte et beløb på kr. 12.500,- for den fri bar, men ønskede ikke at betale den resterende del, da klager fandt, at indklagede selv måtte bære den resterende del af regningen, da indklagede ikke som aftalt havde adviseret klager om, at barregningen havde nået det af indklagede ansatte estimat på ca. kr. 11.000-12.000,-.

Klager tilbød, at sagen kunne forliges ved at klager indbetalte i alt kr. 16.000,- til endelig afgørelse af sagen. Dette tilbud accepterede indklagede ikke.

Klager fremsatte på denne baggrund krav om, at der skulle foretages en regulering (nedsættelse) af det af indklagede opkrævede beløb på kr. 28.815,-.

Indklagede bestred ikke begivenhedsforløbet.

Indklagede oplyste, at parterne havde aftalt fri bar nøjagtigt optalt efter gæsternes forbrug, men anerkendte også, at der var indgået en aftale om, at indklagede skulle advisere klager, når/hvis der var blevet drukket for det estimerede beløb på kr. 11.000-12.000,-.

Indklagede bekræftede, at indklagede havde glemt at underrette klager, da beløbsgrænsen var overskredet. Dette skyldtes, at arbejdspresset i forbindelse med den generelle servering til festen var for omfattende til, at han hele tiden havde kunnet kontrollere omfanget af udskænkningen. Indklagede anførte således, at der var tale om en fest "uden for kategori". Værterne (klager) havde i velkomsttalen opfordret gæsterne til at benytte sig af, at der var fri bar, og de serverede velkomstdrinks to gange i løbet af aftenen.

Indklagede oplyste, at han på anmodning fra klager, havde vist klager beholderne med kapslerne og havde fortalt klager, at de havde drukket for et godt stykke mere end klagers beløbsgrænse.

Indklagede oplyste, at parterne omkring klokken 03:35, efter lidt diskussion, var blevet enige om, at indklagede ikke behøvede at foretage en nøjagtig optælling af, hvad der var blevet drukket, men at den fri bar skulle fortsætte. Indklagede oplyste, at indklagede forgæves havde forsøgt at oplyse klager om, at omkostningerne ville mindskes, hvis klager herefter kun udskænkede øl.

Indklagede anførte, at klager selv kunne have mindsket omkostningerne ved at anmode om, at indklagede stoppede udskænkningen, da de blev bekendt med at beløbsgrænsen var passeret.

Indklagede fandt på den baggrund ikke, at klager havde lidt noget økonomisk tab.

Indklagede tilbød efterfølgende klager, at sagen kunne forliges således, at klager betalte kr. 25.000,- til endelig og fuld afgørelse af parternes mellemværende. Klager ønskede ikke at tage i mod dette tilbud.

Indklagede fremsatte krav om, at klager betalte det fulde fakturerede beløb på kr. 28.815,-.

Nævnet lagde til grund som ubestridt, at klager den 17.-18. september 2011 afholdt en 30-års fødselsdag hos indklagede. I selskabet deltog ca. 100 personer. Under planlægningen af festen oplyste indklagede til klager, at han på baggrund af sin erfaring vurderede, at fri bar for ca. 100 personer samlet ville komme til at koste ca. kr. 11.000-12.000,-, uden at han ville give en fast pris. Parterne aftalte betaling efter forbrug, således at indklagede skulle underrette klager, hvis estimatet på de 11.000-12.000 kr., blev overskredet. Indklagede forsømte at underrette klager, da det estimerede beløb blev overskredet. Klager blev først underrettet, da overskridelsen var betydelig, og festen var ca. 45 minutter fra sin afslutning.

Nævnet fandt, at klager havde haft en berettiget forventning om, at indklagede, som er den professionelle part i aftaleforholdet, ville leve op til parternes aftale og holde øje med forbruget, samt underrette klager, hvis det afgivne estimat blev overskredet. Ved ikke at have opfyldt denne aftale, har indklagede pådraget sig et ansvar for, at klager fik præsenteret en regning, som er betydeligt større end det estimerede beløb.

Da klager, efter han fik underretning om, at estimatet var overskredet, besluttede, at den fri bar skulle fortsætte, og da klagers selskab reelt drak for betydeligt mere end det estimerede beløb på kr. 11.000-12.000,- fandt Nævnet, at sagen efter en samlet vurdering burde afgøres ved, at indklagede skulle anerkende, at klager til indklagede betalte det tilbudte beløb på kr. 16.000,-, til fuld og endelig afgørelse af parternes mellemværende vedrørende barregningen.

Journal nr. 2012-1105: Klage over regning for bryllupsarrangement.

Klagerne afholdt bryllupsreception for 93 personer den 8. september 2012 hos indklagede.

Parterne havde aftalt, at klager mod betaling af kr. 30,- pr. person kunne få lys, servietter og blomster og at klager mod at betale kr. 20,- pr. person kunne få lov selv at tage bryllupskagen med.

Indklagede skulle stå for mousserende vin og kaffe, som skulle afregnes efter forbrug. Såfremt nogle gæster bad om øl og vand, kunne dette ligeledes bestilles i baren.

Arrangementet var bestilt til kl. 15.00 til kl. 17.00. Klagerne havde lovet indklagede, at alle gæster var ude præcis kl. 17.00, da der var et andet selskab, der skulle til.

Klagerne havde modtaget ordrebekræftelse af 8. august 2012.

Klagerne var utilfredse med den endelige regning for arrangementet, da klager på ingen måde kunne forstå, hvordan antallet af flasker af mousserende vin var blevet så højt. Klagerne fandt, at det var fuldstændig urealistisk, at der til en eftermiddagsreception var blevet drukket 32 flasker mousserende vin..

I receptionen deltog 85 personer, heraf var 5 børn og 7 personer, som ikke drak vin.

Klagerne anførte, at de begge var tidligere tjenere og derfor havde en god ide om, hvor meget der blev drukket til et arrangement af denne størrelse. Desuden anførte klagerne, at de fleste af deres gæster var meget tilbageholdende samtidig med, at ca. 40 personer var i bil.

Klagerne anførte tillige, at mange gæster kun var til receptionen i en time til halvanden.

Nogle af klagerens gæster havde oplyst klagerne om, at de havde set, at der under receptionen blev skænket uhæmmet op i glassene, selvom de var på vej til at gå, og at der ligeledes blev skænket op i tomme glas, der stod rundt omkring "uden ejer". En enkelt gæst havde fortalt klagerne, at hun havde nævnt det for ejeren på dagen.

Klagerne havde modtaget en faktura på i alt kr. 20.200,- for arrangementet, hvoraf de 11.580 kr. vedrørte 32 flasker mousserende vin. Klagerne havde, efter afholdelse af ferie, den 24. september 2012 klaget over beløbet overfor indklagede.

Klagerne havde tilbudt indklagede, at betale samlet kr. 16.000,- for arrangementet.

Klagerens udregning af forbruget af mousserende vin baserede sig på, at der var 73 personer der drak mousserende vin. Det var klagerens opfattelse, at det var en almindelig tommelfingerregel, at der gik 7 glas på en flaske mousserende vin på 75cl.

Klagerne havde via en rundspørge blandt gæsterne den opfattelse, at de fleste gæster kun havde fået ét glas. Dog ville klagerne gerne imødekomme restauranten, og kunne acceptere, at der blev rundet op til, at der i gennemsnit var drukket 2 glas pr. person. Hvilket indklagede også havde udtalt i telefonen.

73 personer x 2 glas er 146 glas. Divideret med 7 glas pr. flaske giver det 20 flasker (og ikke 32). Prisen for en flaske er 365 kr.. Prisen for 20 flasker var kr. 7.300,-. Regningen for mousserende vin lød på kr. 11.680,-. Klagerne fandt således ikke, at det kunne være rimeligt, at klagerne skulle betale for de sidste 12 flasker til en værdi af kr. 4.380,-.

Klagerne havde på denne baggrund tilbudt at betale i alt kr. 15.820,- (oprundet 16.000 kr.) til indklagede

Det var klagerens opfattelse, at dette beløb stadig var højt i forhold til et arrangement af denne karakter.

Klagerne havde efterfølgende betalt indklagede a conto kr. 16.000,-.

Klagerne ønskede et nedslag i prisen, således at de alene skulle betale for 20 flasker mousserende vin.

Indklagede henviste til ordrebekræftelse af 8. august 2012. Indklagede oplyste samtidig, at der havde været lidt mailkorrespondance frem og tilbage omkring betaling af det arrangement, der var blevet leveret, og det beløb, som klagerne ville betale for arrangementet.

Indklagede havde svaret klager på dennes indvendinger på den sidste regning, som blev sendt til klager den 5. oktober 2012.

Indklagede anførte, at i 95 pct. af tilfældene af de fester, som indklagede afviklede, var der aftalt ad libitum på drikkevarer, og derfor havde indklagede skænket som de altid gjorde og ikke i "forladte" glas eller i glas, hvor gæsterne var på vej ud ad døren.

Indklagede anførte i mail af 12. oktober 2012, at der var 6 glas pr. flaske, og fandt ikke, at det var ret meget med ca. 2 glas pr. gæst, hvor størstedelen skulle videre til fest efter receptionen.

Indklagede oplyste desuden, at der var over 90 personer, og at klagerne havde meddelt, at der kun var 73 der drak vin. Klagerne havde bedt om, at der var forskænket 70 glas ved ankomst.

Indklagede fandt, at fejlen ligger i, at klagerne ikke havde sat et maksimum på drikkevarer og efterfølgende var blevet overrasket over beløbet.

Indklagede fremsatte krav om betaling af det fulde fakturabeløb på kr. 20.200,-. Indklagede havde modtaget kr. 16.000,- a conto og havde ved mail af 26. oktober 2012 til klagerne anført, at indklagede accepterede den afgørelse, der ville komme fra Ankenævnet.

Nævnet kunne ikke give klagerne medhold.

Nævnet lagde til grund, at der mellem parterne var aftalt afregning efter forbrug og uden maksimum på drikkevarerne.

Nævnet fandt herefter ikke grundlag for at tilsidesætte det af indklagede opgjorte forbrug på 32 flasker mousserende vin, alene på baggrund af klagernes efterfølgende skøn over, hvad forbruget måtte have været.

Det var yderligere Nævnets vurdering, at det opgjorte forbrug over den anførte periode henset til det oplyste om antallet af gæster og anledningen for sammenkomsten ikke forekom usandsynligt eller usædvanligt. Nævnet fandt det på denne baggrund ikke dokumenteret eller tilstrækkelig sandsynliggjort, at det faktiske forbrug havde været mindre end det fakturerede, og kunne på denne baggrund ikke give klager medhold.

Journal nr. 11-07: Klage over bryllup – afslag på pris

Klager afholdt den 28. maj 2011 bryllup. Brylluppet blev bestilt i april 2011. Den 19. maj 2011 sendte indklagede et overslag på festens pris til klager. Overslaget – der var dateret den 9. april 2011 - var baseret på deltagelse af 51 personer, og den samlede pris blev opgjort til kr. 44.330,73,-

Indklagede skrev ved fremsendelse af dette overslag følgende:

”Hermed et overslag vedhæftet. Bemærk, at udregningssystemet er forandret, og at prisen for maden er gældende ud fra beskrivelsen. Udregningen omkring drikke, det er totalprisen, hvis I vælger en fest med alt drikke inkl. (ikke ekstra spiritus efter maden, frit øl/vand/vin). Vælger I at det skal være på regning, så bliver det på regning ud fra, hvad de faktisk drikker. (Giv besked omkring, hvad I vælger)”.

Efter brylluppets afholdelse den 28. maj 2011, blev klager præsenteret for en regning på kr. 32.506,85,- samt i tillæg hertil for servering kr. 3.800,-, i alt således kr. ca. 36.300,-.

Klager var ikke tilfreds med denne pris, hvorefter indklagede tilbød at gå ned i pris til en pris på kr. 30.000,- samt de 3.800 kr. for servering, i alt kr. 33.800,-. Klager modtog faktura herpå.

Klager var ikke tilfreds med størrelsen af dette nedslag, men ønskede et ”kraftigt” nedslag.



Klager begrundede - i mail af 31. maj 2011 - kravet om et større nedslag med følgende forhold:

1. "Velkomstdrinken skulle have været serveret kl. 16, men kom først kl. 17.15, efter at det var blevet påtalt.
2. Selskabet skulle spise kl. 17, men forretten kom først kl. 17.45.
3. Herefter gik der yderligere 1½ time, før hovedretten blev serveret.
4. Tyndsteg, som skulle have været let rød, var meget rød.
5. Svinemørbraden var ikke nogen mørbrad. Den lignende en svinekam, der var skåret som en mørbrad.
6. Hvidvinen var varm og rødvinen var kold.
7. Der var lovet musik under hele festen, men der var ingen musik.
8. Det var blevet oplyst, at en flaske spiritus kostede kr. 350,-, men de to flasker spiritus, som blev købt kostede kr. 450,- stk.
9. Det var aftalt, at forret og dessert skulle serveres, men klager måtte diskutere med tjenerne om servering af desserten.
10. Rødvinen blev hældt i skødet på flere gæster og på flere tallerkener, uden at der blev undskyldt herfor, eller sagt, at man ville ordne det.
11. Serveringspersonalet var sure, stressede og snerrede af selskabet.
12. Det var blevet oplyst, at der var sat drikkevarer frem for kr. 5.000,- fra kl. 15, men det var kun en blanded kasse øl og vand, der blev sat frem.
13. Indklagede havde personligt lovet at være der under hele festen, men klager så først indklagede ved 19-tiden, hvorefter indklagede forsvandt igen."

Klager fremsatte på denne baggrund krav, om et ikke yderligere specificeret afslag.

Klager betalte ikke den af indklagede fremsendte faktura på i alt kr. 33.800,-. Beløbet blev sendt til inkasso. Inkassosagen var sat i bero på afgørelsen af nærværende klagesag.

Klager fremsatte krav om et kraftigt nedslag.

Indklagede fastholdt, at klager skulle indbetale det krævede beløb på kr. 33.800,- for festen.

I en svarmail af 31. maj 2011 til klager anførte indklagede følgende i forhold til de af klager anførte klagepunkter.

"Ad. 1) Det var aftalt, at festen skulle starte kl. 17, hvilket fremgår af alle udskrifter. Velkomstdrinken blev i overensstemmelse hermed serveret kl. 17 i baren, men alle gæsterne opholdt sig i haven.

Ad. 2) Når der er inviteret til kl. 17, er det helt normalt, at forretten bliver serveret ½ til ¾ time senere.

Ad. 3) Hovedretten blev serveret på det tidspunkt, hvor den var klar.

Ad. 4) Klager havde efterlyst rødt kød. Indklagede forklarede kokken, at kødet var for rødt, og kokken svarede, at kunden altid har ret. På den baggrund er der givet et afslag på kr. 1.000,-.

Ad. 5) Indklagede fastholder, at der VAR tale om svinemørbrad.

Ad. 6) Hvidvinen er altid kold, og rødvinen tempereret, som den skal være. Klager godkendte selv vinen ved prøvesmagning.

Ad. 7) Der var masser af musik, men gæsterne og toastmasteren blandede sig hele tiden i musikken, og derfor gik det i kage. Vedr. "eftermusik" blev der brugt egen Ipod.

Ad. 8) Der var aldrig tale om køb, men om proppenge. Her blev der sagt, at proppengene var kr. 350,- på medbragte spiritusflasker. Indklagede fandt, at han gav en rimelig pris på de købte flaske spiritus til kr. 450,-.

Ad. 9) Se pkt. 2 ovenfor.

Ad. 10) Ikke kommenteret.

Ad. 11) Ikke kommenteret.

Ad. 12) Indklagede anførte, at der blev udleveret øl og vand for i alt kr. 575,-, og ikke for kr. 5.000. Indklagede vidste ikke, hvor klager havde dette beløb fra.

Ad. 13) Indklagede anførte, at det ikke var aftalt, at han skulle være der under hele festen. Indklagede var til stede efter behov, og når der blev spurgt efter indklagede. Ellers var indklagede i opvasken eller i gang med andre opgaver.”

Indklagede anførte afslutningsvis i svaret til klager, at en stor del af selskabet var meget beruset, hvilket tyder på en god fest. Serveringspersonalet var under festen bekymrede over, hvordan deltagerne klagede over kvaliteten af vinen, og at de gjorde det højtlydt. Indklagede anførte, at pli tilsiger, at hvis man ikke kan lide en vare, spiser/drikker man mindre af den.

Indklagede har som svar på klagen til ankenævnet henvist til ovenstående besvarelse til klager.

Indklagede fandt ikke, at der skulle gives afslag.

Nævnet lagde til grund, at klager den 28. maj 2011 afholdt bryllup hos indklagede. Der blev af indklagede udstedt en faktura på kr. 32.506,85,-. Herudover skulle der særskilt betales for servering, kr. 3.800. Indklagede tilbød – efter klagers indsigelser - at nedsætte det fakturerede beløb til kr. 30.000,-, mens det krævede særskilte beløb for servering blev fastholdt.

Klager anførte i alt 13 klagepunkter.

For så vidt angår 10 af de anførte klager punkter havde indklagede afvist/imødegået det af klager anførte. Efter det fremkomne fandt Nævnet det herefter ikke tilstrækkeligt godtgjort, at indklagedes ydelser på disse punkter samlet set var af en sådan karakter, at klager skulle have medhold i sin klage.

Indklagede havde imidlertid ikke bestridt, at den serverede tyndsteg var for rød, at personalet virkede sure og stressede og snerrede af selskabet, og at der blev hældt rødvin på flere gæster og på flere tallerkener.

Nævnet lagde på denne baggrund til grund, at indklagede på disse punkter ikke modtog den ydelse, som hun kunne forvente.

Efter en konkret vurdering af sagens samlede oplysninger, gav nævnet således klager delvist medhold. Nævnet fandt, at klager er berettiget til et afslag på i alt 10 pct. af den samlede fakturerede pris på kr. 33.800,-.

Journal nr. 2012-0680: Catering – levering af for lidt mad.

Klager havde den 7. marts 2012 bestilt mad hos indklagede til sin 60 års fødselsdag med levering den 12. maj 2012. – Der blev efterfølgende ændret i bestillingen, da der oprindeligt var bestilt mad til 20 personer, som blev udvidet til 37 personer.

På klagers ordrebekræftelse var det anført, at klager havde bestilt 37 kuverter "Fantastisk Fødselsdagsbuffet". Af indklagedes interne kalkulationsseddel vedr. ordren (som indklagede havde vedlagt), var det angivet, at der til 37 kuverter ville være: 3,700 kg. glaseret skinke, 3,330 kg. kalvecuvette, rosastegt og 2,960 kg. kyllingebryst m/ ingefær. I alt 9,990 kg. kød. Hvilket gav 270 gr. kød til hver kuvert.

Klager var af den opfattelse, at der blev leveret for lidt kød i forhold til de 37 personer, som selskabet bestod af. Klager var af den opfattelse, at hun formentlig kun fik kød til 20 personer, det antal som bestillingen oprindeligt lød på. Klager havde bestilt mad til 37 personer, til festen kom der kun 33 personer, men der var stadigvæk ikke nok kød.

Klager havde anført, at retursedlen, som fulgte med madens levering, og som skulle afkrydses af klager, ikke blev udfyldt. Leveringen blev dermed ikke tjekket med den person, der på klagers vegne var til stede for at modtage maden. Dette skyldtes ifølge klager, at indklagedes chauffør kørte inden dette kunne gøres og desuden nægtede at gøre det.

Klager klagede til indklagede den 16. maj 2012 skriftligt via indklagedes hjemmeside, men fik ikke svar. Da klager ikke fik svar herpå, ringede hun til indklagede og anførte, at hun ikke mente, at der var nok kød til de 37 kuverter, som der var betalt for.

Der blev sagt til hende, at hun havde fået 5,7 kg. kød, altså mere end 270 gr. kød pr. person, som indklagede normalt beregnede. Dokumentationen i form af indklagedes interne kalkulationsseddel lovede man at sende, men klager modtog ikke noget. Klager ringede flere gange den 22. maj 2012, hvor klager igen fik at vide, at der var leveret 5,7 kg. kød. Indklagede lovede igen dokumentation, men den kom stadigvæk ikke.

Kødets vægt var i ordrebekræftelsen angivet i rå vægt og ikke tilberedt vægt. Og klager mente, at klagers interne kalkulationsseddel, som indklagede havde vedlagt til brug for ankenævnets behandling af sagen, ikke var den samme, som hun i telefonen fik læst op fra vedrørende de 5,7 kg. kød, de to gange, hun har været i telefonisk kontakt med indklagede.

Der var dermed en forskel på 4,29 kg. på indklagedes kalkulation på ordren og på den mængde, som klager fik leveret. (9,990 kg - 5,7 kg)

Klager fremsatte krav om kompensation - Pengene delvis tilbage.

Indklagede anførte, at i den menu, som klager havde valgt, var der beregnet 3,7 kg. forkogt røget glaseret skinke, 3,330 kg. kalvecuvette, rosastegt, 2,960 kg. kyllingebryst med ingefær(+grønt) – I alt forstegt/forkogt gram kød = 270 gr. pr. kuvert.

Indklagede forklarede, at indklagedes procedure var, at de havde ansat en controller i køkkenet, som tjekker, at leveringerne var korrekte, når leveringen forlod køkkenet. Herefter hentede chaufføren manden. Chaufføren tjekkede at leveringen stemte overens med det mad, der var pakket og skulle afkrydse i skema.

Når chaufføren kom frem til kunden skulle denne tjekke, om leveringen stemte overens med det bestilte og krydse af i kolonnen leveret. Angående det tomme service, så havde chaufføren selv en seddel, hvor det tomme service stod angivet, og som han tjekkede efter.

Indklagede påpegede, at klager ikke havde vedlagt den returseddel, der skulle krydses af på, og at klager ikke selv tjekkede leveringen ved modtagelsen. På klagers ordrebekræftelse stod der desuden, at hvis der var spørgsmål til leveringen, var det nødvendigt, at de hørte fra kunden straks på leveringsdagen, således at de kunne hjælpe kunden.

Desuden henvendte klager sig først 3 dage efter leveringen, og indklagede havde derfor ikke nogen mulighed for at tjekke menuen med klager. Indklagede benægter, at der var tale om en ny kalkulationsseddel, da de kun havde ét system, deres data blev hentet fra.

Indklagede havde yderligere anført, at når kødet var forstegt/forkogt, beregnedes det ikke som råvægt. Grunden til, at der stod råvægt på kundens ordrebekræftelse var, at nogle stege ikke var forkogt eller forstegt, derfor stod der råvægt.

Indklagede fremsatte krav om, at Klagers krav ikke skulle imødekommes.

Nævnet bemærkede, at det af den af indklagede udarbejdede ordrebekræftelse fremgik, at der skulle leveres til 37 kuverter (20 + 17 kuverter), hvilket også var det antal personer, som var inviteret til at deltage ved klagers fødselsdag. Af indklagedes interne kalkulationseddel fremgik det, at der var beregnet i alt ca. 9,9 kg. kød (skinke, culotte og kyllingebryst) til de 37 kuverter.

Det fremgik, at det var normal kutyme ved levering fra indklagede, at kunden ved modtagelse af maden kontrollerede om den aftalte mad, herunder mængden heraf, var til stede og skulle kvittere herfor. Det fremgik, at denne kontrol ikke fandt sted.

Da klager ikke foretog den fornødne kontrol af den leverede mad, og da det således ikke med sikkerhed kunne dokumenteres, hvor stor en mængde kød der reelt blev leveret til indklagede, fandt Nævnet ikke at kunne give klager medhold i klagen.

5.4 Øvrige afgørelser af særlig interesse

I dette afsnit er omtalt 5 sager, som vedrører henholdsvis 2 sager om erstatning for ødelæggelser forårsaget af hotelgæster under deres ophold, én sag vedr. uoverensstemmelse om den aftalte pris for et weekendophold og 2 sager, som vedrører spørgsmålet om anvendelsen af gavekort.

Sagen med j.nr. 11-25, der drejede sig om erstatning for en ødelagt brandmelder er usædvanlig derved, at sagen krævede afstemning i Ankenævnet hvilket kun sjældent forekommer. Et flertal bestående af forbrugersiden, samt nævnets formand, fandt således ikke, at det af de instrukser, som var ophængt på værelset, klart fremgik, at den pågældende brandmelder ikke måtte berøres, hvis brandalarmen gik.

Journal 4858511-0011: Klage vedr. ødelagt håndvask

Den 21. april 2010 var klager kørt fra Sverige til København for at hente sin kone. Da klager og klagers kone vurderede, at det var blevet for sent at køre tilbage til Sverige samme dag, bookede de en overnatning hos indklagede. Klager tjekkede ud den 22. april 2010 ca. kl. 9.30 og betalte regningen. Herefter ventede klager en ½ time på, at bilen blev kørt frem.

Klager modtog et par dage efter et brev fra indklagede, hvori det blev oplyst, at indklagede havde trukket DKK. 4.300,- fra klagers visakonto. Beløbet var trukket som erstatning for en håndvask, der var ødelagt på det værelse, som klager havde overnattet på. Klager stod uforstående overfor dette.

Klager stillede sig yderligere uforstående overfor, at indklagede ikke, inden de havde trukket pengene, havde undersøgt, om andre kunne have skaffet sig adgang til værelset og dermed havde forårsaget skaden på håndvasken.

Klager modtog den 6. maj 2010 nogle billeder af den ødelagte håndvask fra indklagede. Klager oplyste, at billederne var sendt som pdf-filer. Klager fandt, at han manglede bevis for, at billederne var taget fra samme værelse, som han havde overnattet på. Klager oplyste endvidere, at han var i tvivl om, om billederne var fra det samme værelse.

Klager oplyste, at det værelse de havde boet på "havde to toiletter, et lille værelse med kun et toilet og et badeværelse med en indbygget, ikke fritstående, håndvask og et badekar med bruser, og der var intet toilet".

Til indklagedes bemærkning omkring registreringskortet og den engelske tekst, var klager uenig i oversættelsen og fortolkning af denne.

Klager oplyste, at det ville have kostet ham SEK 1.500,- i selvrisko, hvis sagen var ordnet gennem klagers forsikringselskab, men at klager ikke ønskede dette, da han ikke havde ødelagt håndvasken.

Klager stod ligeledes uforstående overfor, hvordan det kunne være muligt for indklagede, at trække penge fra klagers konto uden klagers underskrift eller godkendelse. Derudover oplyste klager, at han havde gjort indsigelse overfor sin bank.

Klager ønskede pengene, kr. 4.300,-, retur fra indklagede

Indklagede bekræftede, at klager overnattede hos indklagede fra den 21. – 22. april 2010.

Indklagede oplyste, at Housekeeping påbegyndte rengøringen ca. 1-2 timer efter, at klager havde forladt indklagede. Her opdagede indklagedes ansatte, at der lå glasskår og skår fra håndvasken på gulvet i badeværelset. Herefter kontaktede den ansatte sin nærmeste overordnede, hvilket var normal procedure i sådanne situationer.

Housekeepingmanageren kontaktede herefter indklagede samt en tekniker, der alle kunne bekræfte, at der lå glasskår og porcelænsskår på gulvet.

Indklagede oplyste, at efter, at indklagede havde debiteret erstatningen på klagers kreditkort, fremsendte indklagede et brev til klagers privatadresse med en forklaring af sagen.

Indklagede oplyste yderligere, at han efterfølgende havde skriftlig korrespondance med klager vedrørende skaden.

Til klagers bemærkninger om, at andre skulle have skaffet sig adgang til værelset oplyste indklagede, at ingen udover indklagedes eget personale kunne skaffe sig adgang til værelset. Indklagede oplyste yderligere, at han ikke kunne se, hvem der kunne have gjort det.

Indklagede oplyste, at klager ved checkin underskrev et registreringskort, hvor der nederest tydeligt stod (på engelsk), at "gæsten med sin underskrift påtager sig ansvar for eventuelle yderligere omkostninger, som gæsten ikke har oplyst, og at disse vil blive efterregistreret og trukket på kontoen".

Til klagers bemærkning om, at det ville have kostet klager SEK 1.500,- gennem hans egen forsikring, oplyste indklagede, at indklagede havde fremsendt et brev til klagers forsikringselskab, men at han aldrig modtog noget svar.

Indklagede fandt, at klagers krav måtte afvises

Nævnet lægger til grund, at klager overnattede hos indklagede fra den 21. april til den 22. april 2010, og at indklagede 1 – 2 timer efter, at klager havde forladt værelset konstaterede, at håndvasken var beskadiget.

Klager bestrider at have beskadiget håndvasken.

Indklagede trak uanset dette herefter kr. 4.300 fra klagers konto, idet indklagede henviste til, at klager havde ødelagt en håndvask.

Efter det fremkomne kan det ikke mod klagers benægtelse anses for godtgjort, at klager har beskadiget den omhandlede vask. Da bevisbyrden herfor påhviler indklagede, får klager medhold i det rejste krav.

Journal 11-25: Klage over regning/erstatning i forbindelse med påstået hærværk på brandalarm.

Klager overnattede den 1. oktober 2011 på indklagedes hotel. Klager havde bestilt 2 værelser til en pris af hhv. 550 kr. og 700 kr.

Under opholdet gik brandalarmen på hotellet i gang ved ca. 03.00-tiden. Klager forklarede, at mange gæster gik ud på gangen, hvorefter brandvæsnet dukkede op. Ifølge klager var der tale om en fejlalarm. Inde på værelse 3 og 4 - hvor klager boede - drejede klagers kone på brandalarmen (brandmelderen - en drejealarm) for at standse den høje hyl, da klager havde børn med som sov.

Klager forklarede, at der ikke blev brugt vold eller øvet sabotage på alarmen. Alarmen drejede, som var den beregnet til det. Der var ikke noget mærkat på om, at man ikke måtte dreje den eller om, at den ikke måtte røres.

Kort efter opholdet modtog klager en ekstra faktura på kr. 1.800,- for at have begået hærværk på brandalarmen. Af fakturaen fremgik det, at indklagede havde konstateret, at der var begået sabotage på brandmelderen på klagers værelse, den nat hvor brandalarmen gik i gang. Indklagede havde anført, at brandmelderen var løsnet, hvilket var ulovligt. Indklagede havde anført, at klager derved havde udsat andre for stor fare i tilfælde af, at der efterfølgende var opstået en brand på hotellet, da alarmen i så fald ikke ville virke. Indklagede havde endvidere anført, at det havde krævet et stort arbejde at få genetableret anlægget til funktionsdygtig drift.

Det var klagers opfattelse, at indklagede ved at fremsende denne ekstra faktura forsøgte at få udgiften til brandvæsnet udrykning dækket fra de værelser, hvor alarmen var blevet drejet.

Klager havde yderligere anført, at klager manglede dokumentation for, hvad det opkrævede beløb præcis skulle dække.

I forhold til indklagedes bemærkninger (nedenfor) anførte klager, at man fortsat var af den opfattelse, at brandmelderne var beregnede til at dreje på, og de derfor ikke var blevet udsat for sabotage. Indklagede havde således anført i en efterfølgende telefonsamtale, at han kunne se, hvilke brandmeldere, der var drejet på, hvilket gjorde det hurtigt at få et overblik over anlægget. Klager havde ikke, som insinueret af indklagede, drejet på brandmelderne på gangen. Klager anførte videre, at der fortsat ikke forelå dokumentation for, hvad det opkrævede beløb skulle dække.

Klager fremsatte krav om, at indklagede frafaldt sit krav.

Indklagede havde anført, at klagers gengivelse af det passerede i store træk er korrekt.

Indklagede havde videre anført, at hvis blot klager havde fulgt instruktionen på hotelværelsets dør om brandalarm, ville situationen ikke være opstået. Heraf fremgik det, at i tilfælde af brandalarm skulle man forlade værelset og gå udenfor og afvente brandvæsnet. Der stod således intet om, at man skulle løsne brandmelderen eller på anden måde sætte brandalarmlarmen ud af kraft.

Havde klager blot tænkt sig en lille smule om, ville klager også have kunnet regne ud, at når klager ved at skrue brandmelderen løs kunne fjerne alarmlarmen fra værelset, ville den også være sat ud af funktion ved en efterfølgende brand.

Udover de i alt 7 værelser, hvor brandmelderen var sat ud af kraft, var brandmelderen på gangen også sat ud af drift, hvilket betød, at store dele af anlægget ved en efterfølgende brand ikke ville virke. Der må i et sådant tilfælde ikke overnatte gæster på hotellet, uden at der etableres en brandvagt.

Indklagede havde anført, at klager havde begået en ulovlighed ved at sabotere brandalarmanlægget. Indklagede måtte efterfølgende have en tekniker til at fejlfinde og idriftsætte anlægget i funktionsdygtig tilstand. Det var denne udgift, som indklagede ønskede at få dækket.

Klager havde således erkendt, at det var klager, der havde begået sabotage og løsnet brandmelderne på anlægget, hvorfor klager også var erstatningsansvarlig herfor. Ukendskab til loven fritager ikke for ansvar.

Hvis indklagede havde været klar over, at anlægget var sat ud af drift i det omfang det efterfølgende viste sig, ville indklagede heller ikke kunne have overnattende gæster, og klager ville i så fald have været erstatningspligtig for det driftstab, som indklagede herved ville have fået.

Indklagede afviste klagers påstand om, at det drejede sig om betaling for den falske brandalarm. Det drejede sig alene om betaling/erstatning for det efterfølgende arbejde med fejlfinding og reetablering af anlægget, efter at der var foretaget et uautoriseret indgreb fra klagers side.

Indklagedes fremsatte krav om, at klager skulle betale det krævede beløb på kr. 1.800,-.

Et flertal i Nævnet bestående af Nævnets formand samt repræsentanterne fra henholdsvis Forbrugerrådet og Visit Denmark fandt, at klager burde have medhold.

Dette flertal havde anført, at det ikke på baggrund, af indklagedes opslag om brand og brandalarmer, som nævnet havde fået fremsendt billeder af, var åbenbart for klager, at man som gæst på indklagedes hotel ville pådrage sig erstatningspligt ved at dreje på brandmelderen på et tidspunkt, hvor brandalarmlarmen var gået i gang. Flertallet bemærkede yderligere, at indklagede efter gentagne opfordringer ikke havde dokumenteret hvilken udgift, der lå bag indklagedes erstatningskrav.

Et mindretal i Nævnet bestående af erhvervets repræsentanter fandt, at klager ikke burde have medhold.

Dette mindretal var af den opfattelse, at det måtte være åbenbart, uden at det specifikt fremgår af et opslag eller lignende, at man, som hotelgæst, ikke med tvang forsøger at stoppe en igangværende brandalarm ved at skrue på monterede brandalarmer eller andre former for opsat sikkerhedsudstyr. Mindretallet bemærkede i den forbindelse, at det blev mere og mere udbredt, at hoteller ikke benyttede natte-/brandvagt, men i stedet opsatte automatiserede brandmeldere, og at det på denne baggrund var for vidtgående, hvis hoteller skulle opsætte opslag op ved hver eneste brandmelder om, at den pågældende brandmelder ikke måtte berøres, hverken før eller efter en alarm var gået.

Der blev truffet afgørelse efter flertallet, og klager blev således givet medhold i sin klage.

Journal 2012-0204: Uoverensstemmelse om pris for weekendophold.

Den 18. august 2011 bestilte klager et weekendophold hos indklagede til afholdelse den 7.-9. oktober 2011 til to personer.

Ifølge klager havde klager og indklagede aftalt, at det samlede ophold fra den 7. oktober til den 9. oktober 2011 skulle koste kr. 750,00 inkl. specificeret forplejning pr. person, men i indklagedes faktura af den 11. oktober 2011 lød det endelige beløb til betaling på kr. 2.798,00. Klager betalte dog beløbet, men under protest.

Klager afviste, at det af ordrebekræftelsen fremgik, at der var tale om en overnatning fra den 7.-8. oktober 2011, og at der derefter skulle ske yderligere betaling for et klassisk weekendophold fra den 8.-9. oktober 2011. Klager oplyste, at det af ordrebekræftelsen tydeligt fremgik, at der var tale om et weekendophold med ankomst den 7. oktober 2011 og afrejse den 9. oktober 2011.

Klager oplyste yderligere, at der på ordrebekræftelsen var en bemærkning om, at prisen var kr. 750,00, samt at det ligeledes var specificeret, at der ud over prisen, selvstændigt skulle købes billetter til en koncert med bandet "Dodo and the Dodos". Klager havde derfor en formodning for, at tilbuddet var specifikt, og at alle væsentlige oplysninger fremgik heraf.

Klager oplyste, at klager og indklagede havde haft flere telefonsamtaler forud for opholdet, hvor klager var blevet oplyst om, at de var blevet opgraderet af flere omgange, hvilket bekræftede klager i, at de havde fået et godt tilbud hos indklagede.

Klager bekræftede, at parterne forud for bestillingen talte i telefon, men afviste - som det var anført af indklagede - at alle tilbud, priser mm. blev gennemgået. Ifølge klager bad klager, på baggrund af denne telefonsamtale om, at få tilbuddet på skrift, så klager vidste, hvad klager havde at forholde sig til. Klager bemærkede, at klager derfor gik ud fra, at tilbuddet fra indklagede indeholdt de korrekte priser og bestemmelser, idet indklagede, som erhvervsdrivende, var ansvarlig for, at tilbuddet var klart og forståeligt.

I denne forbindelse havde klager henvist til flere bestemmelser i lovgivningen, som indklagede, ifølge klager, overtrådte i forbindelse med afgivelse af tilbuddet.

Klager havde således henvist til markedsføringslovens § 3, der ifølge klager medfører, at en erhvervsdrivende ikke må undlade væsentlige oplysninger for at få forbrugerne til at købe deres vare. Hertil bemærkede klager, at prisen var en meget væsentlig oplysning, og at det var i strid med markedsføringsloven, når indklagede undlod at oplyse specifikt om denne. Klager anførte, at dette ligeledes understregedes af markedsføringslovens § 9, hvoraf det fremgår, at værdien af eventuelle tillægsydelser skal formuleres klart. Klager var derfor af den opfattelse, at klager med rette kunne formode, at den i tilbuddet oplyste pris gjaldt hele opholdets længde.

Klager oplyste yderligere, at klager, jf. aftalelovens regler, betragtede indklagedes ordrebekræftelse som et tilbud. Med henvisning til aftalelovens § 1 bemærkede klager, at et tilbud er bindende for afgiveren. Klager gjorde opmærksom på, at der var tale om et forbruger køb, hvor aftalelovens § 38 b var gældende. Ifølge klager fremgår det tydeligt af denne bestemmelse, at såfremt der opstår tvivl om forståelsen af en aftale, skal denne fortolkes på den måde der er mest gunstig for forbrugeren. Herudover bemærkede klager, at det i bestemmelsens stk. 2, fremgår, at aftaler skal være udformet klart og forståeligt.

Klager afviste at have været i ond tro om prisen, men anførte, at, da indklagedes receptionist, som klager havde talt i telefon med forud for opholdet, virkede forvirret og anvendte en række produktnavne i flere forskellige kombinationer, hæftede klager sig ved, at indklagedes receptionist sagde, at klager kunne blive opgraderet på

grund af deltagelse i koncerten, der foregik fredag aften. Klager oplyste, at klagers udgangspunkt var ønsket om den billigste overnatning i forbindelse med koncerten. Klager bemærkede, at klager netop bad om en skriftlig bekræftelse af tilbuddet, idet gennemgangen fra indklagedes receptionist var forvirrende.

Klager fremsatte krav om at få pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede anførte, at det af ordrebekræftelsen fremgik, at der var tale om en overnatning fra den 7. til den 8. oktober 2011 samt herudover et klassisk weekendophold fra den 8. til den 9. oktober 2011. Indklagede bemærkede, at der på ordrebekræftelsen i bemærkningsfeltet stod, at standardværelset kostede kr. 750,00, men at der ikke stod noget om, at dette gjaldt klagers samlede ophold inkl. forplejning fra den 7. til den 9. oktober 2011.

Indklagede oplyste, at grunden til, at samtlige priser for billetter, overnatning, ophold osv. ikke var specificeret på ordrebekræftelsen var, at indklagedes receptionist og klager havde talt i telefon sammen, få minutter inden indklagede sendte ordrebekræftelsen til klager. Under denne samtale var alle detaljer og priser blevet gennemgået. Ifølge indklagede kiggede indklagedes receptionist og klager via internettet på priserne for det klassiske weekendophold under telefonsamtalen.

Indklagede anførte, at følgende detaljer og priser blev oplyst til klager pr. telefon:

- Overnatning i dobbeltværelse inkl. morgenbuffet fra den 7. til den 8. oktober 2011 til specialpris á kr. 750,00 pga. deltagelse i koncert
- Koncert og middag den 7. oktober 2011 til kr. 598,00 pr. person – billetterne til koncerten kunne købes online.
- Klassisk weekendophold fra den 8. til den 9. oktober 2011 til kr. 895,00 pr. person med følgende indhold:
 - Afternoon tea
 - 3 retters middag i Brassieriet
 - Overnatning i standardværelse med udsigt
 - Morgenbuffet

Indklagede anførte, at klager var i ond tro, hvis klager efter en specifik og detaljeret telefonsamtale, gik ud fra, at to personer kunne overnatte to nætter på et 3-stjernet hotel inkl. morgenbuffet samt fuld forplejning i et helt døgn for kr. 750,00 i alt.

Indklagede bemærkede videre, at klager under telefonsamtalen ikke havde givet udtryk for at være i tvivl om, hvad indklagedes receptionist havde fortalt klager om indklagedes produkter og priser. Klager havde ej heller givet udtryk for, at sammensætningen af overnatning og ophold ikke var forstået.

Indklagede bemærkede, at alle de produktnavne, som indklagede brugte er gængse i forbindelse med ophold og/eller overnatning på kroer og hoteller i hele Danmark, hvorfor indklagede var uforstående overfor, at klager skulle have haft svært ved at forstå disse produktnavne.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvistes.

Nævnet fandt, at den skriftlige ordrebekræftelse burde lægges til grund som det mellem parterne aftalte, idet der mellem parterne ikke var enighed om, hvad der telefonisk blev aftalt

Af den til klager fremsendte ordrebekræftelse fremgik det af overskriften, at der var aftalt: "Overnatning fra 7. – 8. oktober samt Klassisk Weekend Ophold fra den 8. – 9. oktober".

Den eneste prisoplysning, som fremgik af ordrebekræftelsen var dog, at der var tale om en specialpris for standardværelse á kr. 750 efter aftale med Anne Henriksen. Nævnet bemærkede, at det var indklagedes ansvar - som professionel erhvervsdrivende - at sikre, at den skriftlige ordrebekræftelse fremstod klar og indeholdt en nøjagtig angivelse af det aftalte og den samlede pris herfor.

Det var Nævnets opfattelse, at indklagede ikke opfyldte denne forpligtelse, da den samlede pris for opholdet ikke fremgik af ordrebekræftelsen, og Nævnet fandt, at klager med rette havde kunnet få en opfattelse af, at det samlede weekendophold havde en pris á kr. 750,- pr. overnatning.

Nævnet gav på denne baggrund klager medhold i klagen.

Journal 2012-0523: Klage vedrørende gavekort.

Klager købte via www.dab.dk i 2011 et gavekort til Restaurant Amalfi til en værdi af kr. 5000,-

Klager oplyste, at han ikke kunne huske gyldighedsperioden på dette gavekort

Klager oplyste, at gavekortet, der var vundet i en Facebook-konkurrence, oprindeligt lød på kr. 5.000,-. Klager oplyste, at gavekortet var benyttet i alt 3 gange. Første dato var ukendt. Anden dato var den 15. november 2011. Klager modtog herefter gavekort med et restbeløb på kr. 4.017,-. På dette gavekort stod påført, at det var gyldigt i 1 år, dvs. frem til 15. november 2012. Gavekortet blev brugt tredje gang den 15. januar 2012 med et beløb på kr. 738,-. Klager modtog ved den lejlighed ikke et nyt gavekort på restbeløbet, da der ikke var flere gavekort tilbage i restauranten. En tjener hos indklagede kopierede, jf. klager, gavekortet sammen med regningen på kr. 738,-. Tjeneren ville så eftersende et rigtigt gavekort med det resterende beløb kr. 3.279,-.

Klagers kvittering fra det pågældende besøg, samt kopi af gavekortet med udløbsdato den 15. november 2012, herunder en påført bemærkning om "facebook-konkurrence" var fremlagt som bilag.

Klager oplyste, at han, efter en længere mailkorrespondance med indklagede, modtog et gavekort på kr. 3.279,-. Af dette gavekort fremgik det, at kortet var udstedt den 21. februar 2012 og udløb den 21. august 2012.

Udløbsdatoen på dette gavekort var således rykket 3 måneder frem i forhold til den udløbsdato, der fremgik af det gavekort, som blev anvendt ved besøget hos indklagede den 15. januar 2012. Klager fandt på den baggrund, at hans rettigheder vedrørende gavekortet var blevet indskrænket, da gavekortet var blevet genudstedt med en afkortet anvendelsesperiode. På det nyudstedte gavekort stod yderligere anført, at gavekortet ikke ville kunne benyttes sammen med andre tilbud, hvilket heller ikke fremgik af de forudgående gavekort. Endelig var klager utilfreds med, at gavekortet var udstedt på hans navn, hvilket heller ikke tidligere havde været tilfældet.

Klager fremsatte krav om økonomisk kompensation i form af udbetaling af det resterende beløb på kr. 3.279,-. Såfremt dette ikke kunne imødekommes ønskede klager en anden form for kompensation. Eksempelvis et gavekort på kr. 3.279,- med de oprindelige beføjelser, som ikke var udstedt på navn og med en løbetid på mindst 3 år, som var almindelig standard for denne type gavekort.

Indklagede var repræsenteret ved advokat.

Indklagedes advokat oplyste, at der fra hans klients side var udstukket en konkurrence, hvor vinderen fik et gavekort til en værdi på kr. 5.000,-. Kortet var ikke udstedt på navn.

Vinderen af konkurrencen fik primo juni 2011 fremsendt et gavekort på kr. 5.000,- med gyldighed 1 år.

Gavekortet blev anvendt ved 2 besøg i restauranten af en mandlig kunde og denne gav udtryk for utilfredshed med, at gavekortet ikke kunne benyttes med andre i restaurationen værende tilbud.

Indklagedes advokat oplyste, at der i forbindelse med sidste besøg medio februar 2012, ved en fejl fra indklagedes side, blev udstedt et gavekort på restbeløbet med udløbsdato den 21. august 2012.

Indklagede fandt, at sagen rejste spørgsmålet om, hvorledes klager var kommet i besiddelse af et til en anden person udstedt gavekort, idet der ikke forelå nogen dokumentation for overdragelsen. Indklagede anførte i den forbindelse, at gavekortet ikke var noget ihændehaberbevis.

Indklagedes advokat fandt endvidere, at sagen rejste spørgsmålet om gyldighedsperioden af gavekortet, som efter indklagedes opfattelse reelt, i henhold til de tidligere udstedte gavekort, var ét år. Gavekortet kunne efter indklagedes opfattelse ikke gennem en successiv brug udstrækkes til at være gældende længere end til primo juni 2012, men indklagede havde dog været imødekommende og havde forlænget gavekortet til medio august 2012.

Indklagede fandt ligeledes, at der ikke var belæg for at ombytte gavekortet til kontanter, idet det var anført, at indklagede ikke drev bankvirksomhed men derimod restaurationsvirksomhed, hvor formålet var, at gavekortsindehaveren frekventerede restaurationsvirksomheden.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvistes.

Nævnet lagde til grund, at klager havde erhvervet et gavekort på kr. 5.000,- ved køb gennem Den Blå Avis. Det fremgik ikke, hvornår gavekortet var udstedt eller, hvor længe det var gyldigt. Indklagede havde oplyst, at det oprindelige gavekort var gældende i et år frem til juni 2012. Det var ubestridt, at kortet ikke var udstedt til en bestemt person. Nævnet betragtede som følge deraf gavekortet som et ihændehaberbevis.

Nævnet lagde videre til grund, at klager anvendte gavekortet for anden gang den 15. november 2011, og at han ved den lejlighed fik udstedt et nyt gavekort med restbeløbet, kr. 4.017,-. Det fremgik af gavekortet, der blev udstedt den 15. november 2011, at det var gyldigt 1 år. Gavekortet var ikke udstedt på navn.

Klager anvendte gavekortet igen den 15. januar 2012, hvorefter indklagede den 21. februar 2012 udstedte et nyt gavekort til klager på restbeløbet kr. 3.279 og med en gyldighedsdato indtil den 21. august 2012.

Nævnet fandt, at indklagede ved udstedelsen af gavekortet den 15. november 2011 begik en fejl ved ikke at have gjort klager opmærksom på, at det oprindelige gavekorts gyldighedsperiode udløb efter 1 år og i stedet udstedte et nyt gavekort med gyldighed i et år til den 15. november 2012. Som følge heraf fik klager en berettiget forventning om at kunne anvende gavekortet frem til den 15. november 2012.

Nævnet gav på denne baggrund klager medhold i klagen.

Indklagede skulle derfor anerkende, at gavekortet udstedt den 15. november 2011 kunne anvendes frem til den 15. november 2012, og at gavekortet kunne anvendes som ihændehaberbevis.

Henset til at sagen havde været under behandling i Ankenævnet siden den 10. april 2012 fandt Nævnet det rettest at forlænge gyldigheden af gavekortet med et ½ år fra afsigelsen af denne kendelse, således at gavekortet var gyldigt frem til den 10. juni 2013.

Nævnet bemærkede, at klager efter købelovens regler ikke havde krav på udbetaling af gavekortets restbeløb.

Journal 2012-1037: Gavekort – hotelophold.

Klager havde til sin svigersøns 50 års fødselsdag i maj 2012 i gave givet et gavekort til et "nydelsesophold" hos indklagede. Gavekortet kostede kr. 3.730,-. Modtageren af gavekortet ønskede at benytte sig af dette, inden indklagede skiftede værtspår primo oktober 2012. Nydelsesopholdet blev således afholdt i weekenden den 15.-16. september 2012.

Gæsterne blev ved bestillingen gjort opmærksomme på, at de ville blive opkrævet en merpris ved ankomst for opgradering fra et almindeligt værelse til en suite, idet der den pågældende weekend ikke var flere almindelige værelser til rådighed. I overensstemmelse hermed blev gæsterne ved deres ankomst opkrævet en merpris på kr. 800,-.

Klager gjorde gældende, at gavekortmodtager ikke ville have kunnet drage nytte af gavekortet, såfremt der ikke betaltes et ekstra beløb på kr. 800,-.

Klager gjorde endvidere gældende, at såfremt gavekortet ikke kunne indløses for det allerede betalte beløb, måtte indklagede være forpligtet til at underrette giveren af gavekortet, således at giver selv kunne tage stilling til at betale en eventuel merpris. Yderligere havde klager anført, at hvis indklagede havde solgt et gavekort til et ophold med en værelsesstandard, som ikke passede til prisen, så burde indklagede, hvis indklagede havde et andet og måske bedre værelse have givet gæsterne dette værelse.

Klager ønskede at få refunderet kr. 800,-.

Klager ønskede endvidere en undskyldning fra indklagede for dårlig behandling.

Indklagede oplyste at de pågældende gæster boede i kroens "suite 2", som er et specielt værelse med udsigt. Endvidere oplyste indklagede, at der ikke på tidspunktet for opholdet, var flere ledige værelser, udover suiten som havde et tillæg. Indklagede gjorde endvidere gældende, at indklagede af hensyn til kroens andre gæster, som havde betalt for samme nydelsesophold, men ikke boede i en suite, var nødt til at opkræve et tillæg for suiten.

Klagers svigersøn og datter, som benyttede gavekortet, blev på forhånd telefonisk oplyst herom, og accepterede også tillægget.

Indklagede havde oplyst, at det af gavekortet fremgik, at der var tale om "overnatning i et dejligt værelse". Værelsets standard var ikke nærmere specificeret.

Indklagede gjorde intet krav gældende.

Nævnet gav ikke klager medhold.

Nævnet lagde vægt på, at det fremgik af gavekortet, at der skulle bestilles i god tid. Klager ønskede imidlertid at booke sit ophold i en bestemt weekend, inden kroen blev overtaget af en ny ejer. Klager afgav derfor bestilling med kort varsel.

Yderligere lagde Nævnet vægt på, at klager inden denne bestilte, blev oplyst om, at der den pågældende weekend alene var mulighed for en suite, og at det ville medføre en merpris på kr. 800. Klager kunne på den baggrund have valgt at bestille sit ophold til et andet tidspunkt, hvor denne ikke skulle have betalt et tillæg for en suite. Klager valgte imidlertid at fastholde sin bestilling på trods af tillægget.

5. Statistik

	2009	2010	2011	2012
Modtagne sager med følgende fordeling:	78	62	57	64
Restaurationsbranchen	10	21	14	13
Hotelbranchen	10	15	26	23
Øvrige	21	9	17	28
Overført fra året før	18	43	13	10
Til behandling	59	88	70	74
Afsluttet ved nævns- afgørelse	55	77	53	51
Afslag klager	14	18	14	13
Medhold	27	47	35	27
Afvist af nævnet	14	10	4	11
Overdraget til anden klageinstans af nævnet	0	2	0	0
I alt	55	77	53	51
Overdraget til anden klageinstans af sekreta- riatet efter oprettelse	0	0	0	0
Afvist af sekretariatet	0	0	0	0
Forligte sager	9	16	6	6
Trukket tilbage	0	0	1	4
Overført til næste år	6	13	10	13
I alt	59	88	70	74