

Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

Årsberetning for

2015 og 2016

Indhold

1. Ankenævnets sammensætning.....	2
2. Hvilke virksomhedsområder behandler Ankenævnet.....	3
3. Årsberetningens karakter	4
3. Modtagne klager fordelt på sagstyper	5
4. Andelen af klager, der blev afsluttet uden kendelse	6
5. Udfaldet af de afgjorte sager.....	6
6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid	7
7. Sagstyper som forekommer hyppigt.....	7

1. Ankenævnets sammensætning

Ankenævnet består af fem medlemmer, hvoraf den 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 og direktør Jens Müller fra Roskilde Erhvervsforum, udpeget af Visit Denmark samt ankenævnskoordinator Regitze Buchwaldt, som er udpeget af Forbrugerrådet. Erhvervsrepræsentant i nævnet er restauratør Benno Lauritsen, Hotel Søfryd Jyllinge. Som ad-hoc medlemmer fungerer hoteldirektør Svend Hansen, Hotel Maritime, København, indstillet af HORESTA, direktør Ole Andersen 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 er senest udpeget/genudpeget nye medlemmer af nævnet i november 2016.

Ankenævnets sekretariat varetages af sekretariatsleder, Kaare Friis Petersen og sekretær Lotte Moestrup. Sekretariatet har hjemsted Hos HORESTA 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.

Der kan, jf. Forbrugerklageovens § 14, klages over virksomheder, som er hjemmehørende i Danmark. Der kan dog klages over udenlandske erhvervsdrivende, hvis sagen skønnes at have større tilknytning til Danmark, end til det land, hvor den erhvervsdrivende er hjemmehørende.

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 feriehus eller campingpladser. Disse behandles af Ankenævnet for Feriehusudlejning.

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-ankenaevn.dk. For hoteller, restauranter mv. er det næringsbrevsindehaverens navn, der bliver offentliggjort.

3. Årsberetningens karakter

Årsberetningen er tidligere blevet udarbejdet hvert andet år, hvilket også er tilfældet for nærværende årsberetning. Fremover vil Ankenævnet dog udarbejde årlige årsberetninger, da dette er et krav, jf. § 37 i Bekendtgørelse nr. 1511 af 30.9.2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer.

Nærværende årsberetning er af ressourcemæssige årsager mindre omfattende end tidligere års årsberetninger, hvor der har været en omfattende omtale af en række af nævnets afgørelser fordelt på forskellige kategorier.

Fremover vil Nævnets årsberetninger følge skabelonen for nærværende årsberetning.

3. Modtagne klager fordelt på sagstyper

I 2015 og 2016 modtog Ankenævnet for Hotel Restaurant og Turisme i alt henholdsvis 62 og 53 klager, som var fordelt på nedenstående sagstyper:

	2015	2016
Klager om afbestilling		
Klager som vedrører afbestilling af værelser, selskaber mv.	6	8
Klager om fejl og mangler		
Sager som omhandler fejl og mangler ved hotelophold eller ved afvikling af selskaber for private.	32	19
Klager vedr. brug af gavekort		
Sager som vedrører brugen af gavekort, herunder udløb og gyldighed.	7	6
Klager vedr. mad ud af huset		
Sager som vedrører mangler ved levering af mad ud af huset	0	5
Klager over mistede effekter		
Sager om erstatning for bortkomne effekter (jakker, tasker mv.) i betalingsgarderober	8	6
Klager vedr. omplacering		
Sager som vedrører godtgørelse for en restauratørs aflysning af en planlagt selskab og godtgørelse for merudgifter ved at afholde selskabet et andet sted.	3	1
Klager vedr. ødelagt tøj		
Sager som vedrører erstatning for ødelagt tøj ved restaurationsbesøg	2	0
Andet		
Sager som ikke kan kategoriseres under ovennævnte sagstyper Nederst på formularen	8	8
I alt	66	53

4. Andelen af klager, der blev afsluttet uden kendelse

Af den i 2015 i alt 66 modtagne klager blev i alt 30 sager afsluttet uden at der blev afsagt kendelse.

Af de i 2016 i alt 53 modtagne sager blev 22 sager afsluttet uden kendelse, hvilket svarer til ca. 40 pct. af sagerne.

Disse henholdsvis 30 og 22 sager fordelte sig på følgende måde:

	2015	2016
Afviste klager	13	7
Forligte sager	13	10
Tilbagetrukne klager	4	5
I alt	30	22

De afviste sager i 2015 udgjorde ca. 45 pct. af de modtagne klager, mens det tilsvarende tal for 2016 var ca. 13 pct. af de modtagne klager.

I 2016 blev én sag afvist, da den rettelig hørte under Ankenævnet for Feriehusudlejning. De øvrige afviste og tilbagetrukne klager for de to år er afvist eller trukket, under henvisning til, at de ikke var egnede til nævnsbehandling, typisk fordi, der er tale om sager, hvor der er tale om ord mod ord, og hvor der derfor skal føres vidner som led i bevisførelsen, hvilket ikke kan ske i klagenævnets regi.

5. Udfaldet af de afgjorte sager

Ud af de i alt 66 modtagne klager i 2015 blev 30 sager afvist, forligt eller trukket tilbage. Der blev således afsagt kendelse i 36 sager. I 20 af disse 36 sager fik klager medhold, hvilket svarer til en medholdsprocent på ca. 56 pct.

Ud af i alt 53 modtagne sager i 2016 blev 21 sager afvist, forligt eller trukket tilbage. Der blev således afsagt kendelse i 35 af de modtagne sager.

Ankenævnet har ikke for så vidt angår de sager fra 2015, hvor klager fik medhold tal for, hvor mange kendelser, der blev efterlevet af indklagede, men fordelingen formodes at være nogenlunde den samme som for 2016, se nedenfor.

I 21 ud af 35 sager fik klager medhold, hvilket svarer til en medholdprocent på 60 pct.

Ud af de 21 sager i 2016, hvor klager fik medhold er Ankenævnets bekendt med, at der i 10 af disse sager ikke er sket efterlevelse, og nævnet er bekendt med, at der er sket efterlevelse i 7 sager. Det må formodes, at der også er sket efterlevelse i de 4 sager, som nævnet ikke har kendskab til.

6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid

I alt blev der i 2016 brugt 125 måneder på de 35 sager, hvor der er afsagt kendelse, hvilket omregnet gennemsnitligt svarer til 3,6 måned pr. sag.

I alt blev der i 2015 anvendt 170 måneder på de 36 sager, hvor der blev afsagt kendelse, hvilket omregnet gennemsnitligt svarer til 4,72 måned pr. sag.

7. Sagstyper som forekommer hyppigt

Den sagstype, som har fyldt mest i Ankenævnets sager både fra 2015 og 2016 er sager om fejl og mangler. Der er tale om fejl og mangler ved hotelophold og fejl og mangler ved afvikling af selskaber og fester.

Særligt den sidstnævnte sagstype forekommer ofte.

Klagerne omkring afvikling af fester er mangeartede, men går ofte på, at der ved afviklingen var mangler i form af for lidt mad, mangelfuld kvalitet af maden, dårlig og/eller utilstrækkelig service mv.

Det kan være svært at træffe afgørelse i disse sager, da selskabet/festen ER afholdt, maden er spist osv., og derfor kommer denne type sager ofte til at fremstå som ord mod ord. I nogle tilfælde kan der fremlægges dokumentation for mangler i form af fotografier og i nogle tilfælde anerkender den indklagede virksomhed, at der har været én eller flere mangler. I sådanne sager vil klager ofte få en kendelse, som giver et skønsmæssigt afslag på - typisk - mellem 5 og 25 pct. af den betalte pris.

De selskaber/fester, der klages over, er væsentlige livsbegivenheder, som f.eks. bryllupper, konfirmationer og runde fødselsdage mv. dvs. store fester, hvor klager ofte betaler en høj samlet pris for arrangementet, og hvor klager har en klar forventning om at "alt spiller på dagen, og at gæsterne er glade, maden god osv.

Gæsten har således høje forventninger til dagen, og derfor skal der ofte kun mindre mangler til, før gæsten oplever, at festen var mindre vellykket end man havde forventet.

Når der er særligt mange klager over fejl og mangler i forbindelse med afviklingen af selskaber skyldes det mange gange, at der ikke foreligger klare og/eller særligt detaljerede aftaler mellem gæsten og restauratøren omkring afviklingen af selskabet, dvs. at der ikke i tilstrækkeligt omfang er sket en "forventningsafstemning" mellem parterne.

I sin rådgivning af gæster og virksomheder pointerer Ankenævnet derfor altid vigtigheden af, at der for store selskaber udarbejdes en klar og relativt detaljeret aftale, herunder en beskrivelse af afviklingen af festen/selskabet.