

Vedtægter

for

Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

§ 1. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme (Ankenævnet) er oprettet af Hotel, Restaurant og Turisterhvervet, HORESTA, og Forbrugerrådet TÆNK.

Ankenævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler klager over tjenesteydelser, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker og vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser, såfremt ydelsen og/eller det fremsendte krav repræsenterer en værdi på højest kr. 150.000,-.

Der behandles alene klager fra forbrugere eller grupper af forbrugere mod erhvervsdrivende. Den/de der kan klage, er den eller de forbrugere, til hvem tjenesteydelsen leveres.

Stk. 2. Ankenævnet behandler klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 3. Ankenævnet behandler ikke klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder, er omfattet af et andet tvistløsningsorgans virksomhed, eller som vedrører leje af feriehus eller campingpladser. Sådanne klager henvises til behandling ved det relevante tvistløsningsorgan eller de almindelige domstole.

Stk. 4. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 5. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.

§ 3. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun gyldig, hvis forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en klagesag verserer i Ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

§ 4. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for Ankenævnet, hæver retten sagen og sender den til Nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for Ankenævnet, skal sagen udsættes indtil den er behandlet af Nævnet.

Afvisning af klagesager

§ 5. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis:

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende
- 2) klagen er useriøs eller unødigt
- 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse fastsat af erhvervs- og vækstministeren og/eller de grænser, som er fastsat i § 2
- 4) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved tvistløsningsorganet
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af Ankenævnet, skal Ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal Ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

§ 6. Er det åbenbart, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for Ankenævnet på forbrugers anmodning.

Stk. 2. Ankenævnets formand er bemyndiget til at på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved tvistløsningsorganet i medfør af § 5, stk. 3, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

Ankenævnets sammensætning

§ 7. Ankenævnet består af en formand, som er dommer samt eventuelt en eller flere næstformænd, som er dommere, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som efter bekendtgørelsen er tillagt formanden. Formand og repræsentanter udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Forbrugerrådet udpeger et medlem og Visit Denmark et medlem. Hotel, Restaurant og Turisterhvervet HORESTA udpeger et medlem, og et medlem udpeges på skift mellem HORESTA, Landsforeningen Danmarks Vandrerhjem og Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark, afhængig af, hvilken virksomhedstype, der indklages. For hvert medlem kan der tillige udpeges en suppleant. Forbrugerrådet og HORESTA udpeger endvidere i fællesskab en uvildig formand for Ankenævnet. Formanden skal være dommer.

Stk. 2. Såfremt en brancherepræsentant fratræder den stilling, der har kvalificeret den pågældende til hvervet som repræsentant i Ankenævnet, fratræder medlemmet tillige sit hverv som repræsentant i Ankenævnet.

Stk. 3. Til ankenævnet knyttes et sekretariat.

Sekretariatets opgaver

§ 8. Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i Ankenævnet. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Der kan stilles krav om, at klagen indgives på en formular udfærdiget af sekretariatet.

Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og forbereder klagesagen til nævnsbehandling.

Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i Ankenævnet er opfyldt:

1. at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende
2. at klagegebyret er indbetalt

§ 9. Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

§ 10. Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Tilbagekalder forbrugeren klagen efter, at sagen er oversendt fra sekretariatet til ankenævnet med henblik på at træffe afgørelse, tilbagebetales klagegebyret ikke.

§ 11. Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

§ 12. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet skal fastsætte en rimelig frist for parterne til at afgive de førnævnte udtalelser. En frist skal som minimum være 14 kalenderdage. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, efter der er afgivet en rykker med frist på 7 dage, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forliget mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Ankenævnet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som Ankenævnet afholder, oplyse om de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for Ankenævnet.

Habilitet

§ 13. For Ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

- 1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 14. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når:

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Ankenævnets afgørelser

§ 15. Ankenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når Ankenævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at sidstnævnte er ligeligt repræsenteret. Hvis et ankenævnetsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme et eventuelt andet tilstedeværende ankenævnetsmedlem, der repræsenterer samme interesse.

Stk. 2. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklagelovens § 17 og § 18 kan overholdes.

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

§ 16. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger.

Stk. 2. Ankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser. Sagkyndige kan tilkaldes til Ankenævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

§ 17. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt hvor sagen må anses for fuldt oplyst eller fra det tidspunkt, hvor der ikke kan forventes yderligere bemærkninger fra parterne.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan Ankenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 18. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage efter forkyndelsen til opfyldelse af afgørelsen. Hvis særlige forhold inden for et tvistløsningsorgans kompetenceområde tilsiger det, kan udgangspunktet efter 2. pkt. fraviges.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, skal afgørelsen forkyndes for den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Den erhvervsdrivende skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis den erhvervsdrivende ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

§ 19. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om:

- 1) adgangen til at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugers vegne samt dække visse omkostninger til en retssag
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter Ankenævnets afgørelse

§ 20. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

§ 21. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 22. Formanden for Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen
- 2) nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under behandlingen i Ankenævnet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen

Stk. 2. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Tvangsfuldbyrdelse

§ 22a. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristen på 30 dage for forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til sekretariatet om, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse., og en erklæring fra Ankenævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristens udløb for opfyldelse af afgørelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at vedkommende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Gebyrer og omkostninger

§ 23. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

§ 24. En forbruger skal betale et gebyr på 170 kr.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen forliges til forbrugers fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

§ 25. En erhvervsdrivende skal betale et gebyr for behandling af sagen, hvis:

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage
- 2) sagen forliges til forbrugers fordel

Stk. 2. Erhvervsdrivende, der løbende bidrager til Ankenævnets drift, skal ikke betale et gebyr for behandlingen af en sag.

Stk. 3. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til Ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 3.000 kr. og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 1.000 kr.

Stk. 4. Gebyrerne meddeles den erhvervsdrivende ved sagens registrering. Hvis beløb fastsat i medfør af stk. 2 - 3, der ikke betales af den erhvervsdrivende, skal kunne inddrives efter gældsinddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i lovens bilag 1, skal beløbene fastsættes som standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.

Stk. 5. Eventuelle udgifter til indhentning af mundtlige eller skriftlige sagkyndige erklæringer eller udtalelser afholdes af den part, som har anmodet om indhentelse heraf, eller hvor parterne er enige herom, med 50 pct. af udgiften til hver af parterne. Hvis Ankenævnet af egen kraft har indhentet sagkyndige erklæringer afholdes en eventuel udgift hertil af Ankenævnet.

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013

§ 26. Modtager Ankenævnet en klage via OTB-plattformen, skal nævnet snarest underrette parterne og OTB-plattformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om Ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 26 og § 27.

Stk. 3. Accepterer Ankenævnet at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal nævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Når Ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal nævnet straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 27. Ankenævnet skal på nævnets hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i tvistløsningsorganets lokaler.

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 28. Ankenævnet udarbejder hvert år en årsrapport om aktiviteterne og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om:

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt
- 6) andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer i ulige år til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. stk. 1.

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

Oplysningspligt

§ 29. Ankenævnet skal have en hjemmeside som jævnligt ajourføres. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om:

- 1) proceduren for Ankenævnet
- 2) ankenævnets navn, postadresse og email-adresse
- 3) at Ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilægelse
- 6) de former for tvister, som Ankenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke tvistløsningsorganet kan afvise at behandle en klage
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes
- 12) årsrapporter om Ankenævnets virksomhed
- 13) udvalgte afgørelser. Klagers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler

§ 30. Det skal være muligt på Ankenævnets hjemmeside at finde oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelser.

§ 31. Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Ankenævnets omkostninger

§ 32. Omkostninger ved Ankenævnets virke dækkes af de af klagerne indbetalte gebyrer, omkostninger indbetalt af den erhvervsdrivende, jf. § 6, stk. 3 samt det årlige bidrag fra de deltagende organisationer indenfor turisterhvervet, jfr. § 3, stk. 1. Eventuelt underskud dækkes af HORESTA.

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

Regnskab

§ 33. Ankenævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af Regnskabsåret er kalenderåret. De stiftende organisationer og Erhvervs- og vækstministeren v. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan ved begæring herom få regnskabet udleveret.

Vedtægtsændringer

§ 34. Til vedtagelse af ændringer af vedtægter kræves enighed mellem HORESTA og Forbrugerrådet. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren og tiltrædes af de øvrige organisationer med repræsentanter i nævnet.

Opløsning af Ankenævnet

§ 35. Ankenævnet er stiftet af HORESTA og Forbrugerrådet og kan opløses, såfremt Forbrugerrådet eller HORESTA med et års varsel til en 1. januar meddeler dette til den anden part. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager.

Stk. 2 De i § 7 omtalte organisationer indenfor turisterhvervet kan ved skriftlig erklæring tilslutte sig ankenævnet. Udmeldelse af ankenævnet kan ske med 3 måneders varsel til en 1. juli.

Overgangsbestemmelse

§ 36. Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2016.

Stk. 2. For sager, der er indbragt inden 1. februar 2016, finder de tidligere regler anvendelse.”

København den 2016

Forbrugerrådet TÆNK:

København den 2016

HORESTA:

Ovennævnte vedtægter er godkendt i medfør af § 6 i lov om forbrugerklager

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk

Tiltrådt af Landsforeningen Danmarks Vandrerhjem:

_____den 2016

Tiltrådt af Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark:

_____den 2016

Vodroffsvej 32, DK – 1900 Frederiksberg

☎ 35 36 51 21 (alle hverdage ml. 10 – 14)

www.hrt-ankenaevn.dk – kontakt@hrt-ankenaevn.dk