

Hvad er Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme er et privat ankenævn, der er etableret af Hotel-, Restaurant- og Turisterhvervet, HORESTA, og Forbrugerrådet. Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme er godkendt af Forbrugerklagenævnet.

Ankenævnet er sammensat af to repræsentanter fra branchen, en repræsentant fra Forbrugerrådet og en repræsentant fra Visit Denmark og har en uafhængig dommer som formand.

Ankenævnets daglige arbejde varetages af et sekretariat bestående af juridiske sagsbehandlere og andre medarbejdere, der besvarer skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser. Sekretariatet er beliggende hos HORESTA, Vodroffsvej 32, 1900 Frederiksberg, og kan træffes på tlf.nr. 35 36 51 21 alle hverdage mellem kl. 10-14.

Hvilke sager kan Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme behandle

Ankenævnet kan tage sig af klager fra forbrugere over de tjenesteydelser, som udbydes af danske hoteller, restauranter, vandrerhjem og forlystelsesparker samt andre virksomheder, der udbyder tilsvarende tjenesteydelser.

Ydelsen og/eller det fremsatte krav må højst repræsentere en værdi af kr. 150.000,-. Klager over ydelser, der overstiger denne værdi, henvises til behandling ved de almindelige domstole.

En klage kan behandles uanset om den virksomhed, som der klages over, er medlem af en organisation indenfor branchen, herunder HORESTA.

Ankenævnet behandler **ikke** klager, der er omfattet af et andet ankenævns virksomhed eller som vedrører leje af feriehuse eller campingpladser. Disse klager henvises til behandling ved det relevante ankenævn eller almindelige domstole.

Betingelser for at klage

Ankenævnet kan først behandle en sag, efter at forbrugeren har henvendt sig om klagen til den indklagede virksomhed, og denne henvendelse ikke har resulteret i en tilfredsstillende løsning for forbrugeren.

Klagen skal indbringes for Ankenævnet på en særlig klageformular, som kan rekvireres hos Ankenævnets sekretariat eller hentes på Ankenævnets hjemmeside www.hrt-ankenaeavn.dk

Klagegebyr

Samtidig med at klagen indsendes til Ankenævnet, skal klager indbetale et gebyr på kr. 170,-. Hvis klager får helt eller delvis medhold i klagen, tilbagebetales gebyret af den indklagede virksomhed.

Behandling af klagen

Når sagen er indbragt for Ankenævnet på den særlige klageformular, videresendes klagen til udtalelse hos den indklagede virksomhed. Klager får herefter lejlighed til at kommentere den indklagede virksomheds svar på klagen. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for svar og gensvar. Hvis svar eller gensvar udebliver, kan sagen afgøres på det foreliggende grundlag eller afvises.

Ankenævnets sekretariat kan søge at opnå forlig mellem parterne, inden klagen forelægges til behandling for Ankenævnet.

Når alle oplysninger om sagen foreligger, bliver klagen behandlet på et møde i Ankenævnet. Ankenævnet afholder som regel møde en gang ca. hver 6 uge. Ankenævnets afgørelser er skriftlige og sendes til såvel klager som den indklagede virksomhed. Afgørelserne er offentlige, dog med undtagelse af klagers identitet.

Omkostninger

I henhold til Ankenævnets vedtægter samt bekendtgørelse nr. 637 af 24. juni 2008 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn udstedt af Økonomi- og Erhvervsministeriet pålægges erhvervsdrivende i klagersager, hvor klager får helt eller delvist medhold i den fremsatte klage, at betale omkostninger for sagens behandling ved Ankenævnet. Omkostningerne udgør maksimalt kr. 3.000,-, såfremt klager får helt eller delvist medhold i sin klagesag. Forliges sagen, udgør omkostningerne maksimalt kr. 1.000,-.

Såfremt virksomheden løbende bidrager til Ankenævnets drift via medlemskab af brancheorganisationen HORESTA, skal der dog ikke betales yderligere for sagsbehandlingen.

Opfyldelse af afgørelsen

Der fastsættes en frist på 30 dage efter forkyndelsen til at opfylde Ankenævnets afgørelse.

Såfremt afgørelsen undtagelsesvis ikke efterleves, og den indklagede virksomhed er medlem af HORESTA, vil klager kunne få sit krav dækket hos HORESTAs garantifond.

Såfremt den indklagede virksomhed ikke er medlem af HORESTA og ikke efterlever afgørelsen, kan nævnets afgørelse i klagesagen tvangsfuldbyrdes ved fogedretten i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af 30 dage efter forkyndelsen, eller efter afvisning af genoptagelse, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Ankenævnets afgørelse kan af begge parter indbringes for domstolene. Klager har mulighed for at få Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på klagers vegne samt dække visse omkostninger til en retssag. Klager kan under visse betingelser søge om fri proces eller udgiftsdækning over en retshjælpsforsikring.

Offentliggørelse

Erhvervsdrivende, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelser, offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside. For hoteller, restauranter m.v. er det næringsbrevsindehaveren, der bliver offentliggjort.

Juni 2018