

# Årsberetning

2022



**ankenævnet**

for hotel, restaurant og turisme

# Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

## Årsberetning 2022

### Indholdsfortegnelse:

1. Ankenævnets sammensætning
2. Hvilke virksomhedsområder behandler Ankenævnet
3. Modtagne klager fordelt på sagstyper
4. Andelen af klager, der blev afsluttet uden kendelse
5. Udfaldet af de afgjorte sager
6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid
7. Året 2022 - Sagstyper som forekommer hyppigt
8. Kontaktoplysninger

## 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 Jacob Scherfig fra Københavns Byret.

Som repræsentanter for forbrugerne sidder direktør Annette Sørensen, VisitNordsjælland, udpeget af Visit Denmark samt politisk rådgiver Vibeke Myrtue Jensen, som er udpeget af Forbrugerrådet (suppleant, ankenævnskoordinator Regitze Buchwaldt). Erhvervsrepræsentant i nævnet er Head of Operations, Kristian Vøttrup, Restaurant og Hotel Charlottet haven. Som ad-hoc medlemmer fungerer direktør Claus Nielsen, Sinatur Hoteller, indstillet af HORESTA, direktør Mads Stendorf Hansen 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 2022.

Ankenævnets sekretariat varetages af sekretariatsleder, Kaare Friis Petersen, advokat Jesper Juhlin 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. Forbrugerklagelovens § 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. 170,-. 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 brancheorganisation, 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 HORESTA's medlemsvirksomheder.

Erhvervsdrivende, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelse, offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside [www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk). For hoteller, restauranter mv. er det næringsbrevsindehaverens navn, der bliver offentliggjort.

### 3. Modtagne klager fordelt på sagstyper

I 2022 modtog Ankenævnet for Hotel Restaurant og Turisme i alt 112 klager. Af disse blev 99 færdigbehandlet i 2022, mens den resterende del af klagerne endnu verserer i 2023.

De 99 færdigbehandlede klager fordelte sig på nedenstående sagskategorier

	2022
<b>Klager om afbestilling</b> Klager som vedrører afbestilling af værelser, selskaber mv.	31
<b>Klager om fejl og mangler</b> Sager som omhandler fejl og mangler ved hotelophold eller ved afvikling af selskaber for private.	26
<b>Klager vedr. brug af gavekort</b> Sager som vedrører brugen af gavekort, herunder udløb og gyldighed.	13
<b>Klager vedr. mad ud af huset</b> Sager som vedrører mangler ved levering af mad ud af huset	2
<b>Klager over mistede effekter</b> Sager om erstatning for bortkomne effekter (jakker, tasker mv.) i betalingsgarderober	5
<b>Klager vedr. omplacering</b> Sager som vedrører godtgørelse for en restauratørs aflysning af en planlagt selskab og godtgørelse for merudgifter ved at afholde selskabet et andet sted.	0
<b>Klager vedr. ødelagt tøj</b> Sager som vedrører erstatning for ødelagt tøj ved restaurationsbesøg	1
<b>Andet</b> Sager som ikke kan kategoriseres under ovennævnte sagstyper	21
<b>I alt</b>	<b>99</b>

## 4. Andelen af klager, der blev afsluttet uden kendelse

Af de i 2022 i alt 112 modtagne klager blev i alt 59 sager afsluttet uden, at der blev afsagt kendelse.

Disse 59 sager fordelte sig på følgende måde:

Sager afsluttet uden kendelse	2022
Afviste klager	26
Forligte klager	10
Tilbagetrukne klager	23
<b>I alt</b>	<b>59</b>

De afviste sager i 2022 udgjorde ca. 23 pct. af de modtagne klager

De 26 afviste sager fordeler sig på følgende begrundelser:

Afviste klager	2022
Uegnede til nævnsbehandling	9
Henvist til andet klagenævn	7
Vedrører virksomhed med hjemsted i udlandet	7
Klager var ikke en privatperson/forbruger, men en virksomhed	2
Den indklagede virksomhed var gået konkurs	1
<b>I alt</b>	<b>26</b>

Den hyppigste grund til, at en sag afvises som uegnet til nævnsbehandling er, at sagen ikke kan afgøres på et skriftligt grundlag, typisk fordi parternes forklaringer er modstridende, hvorfor sådanne sager vil kræve vidneforklaringer fra parterne.

De klager, der er henvist til andre klagenævne omfatter klager, som er henvist til Ankenævnet for Feriehusudlejning (4), Pakkerejseankenævnet (2) og til Forbrugerklagenævnet (1).

## 5. Udfaldet af de afgjorte sager

Ud af de i alt 99 færdigbehandlede klager i 2022 blev 59 klager afvist, forligt eller trukket tilbage. Der blev således i 2022 afsagt kendelse i 40 sager. I 29 af disse 40 sager fik klager helt eller delvis medhold, hvilket svarer til en medholdsprocent på ca. 72,50 pct.

Ankenævnet har for så vidt angår de sager fra 2022, hvor klager fik medhold ikke tal for, hvor mange kendelser, der blev efterlevet af indklagede.

## 6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid

I alt blev der i 2022 brugt 177 måneder på de 40 sager, hvor der er afsagt kendelse om medhold eller ikke medhold, hvilket omregnet svarer til en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ca. 4,5 måned pr. sag.

## 7. Året 2022 - Sagstyper som forekommer hyppigt

### Sager om afbestilling

Den sagstype, som har fyldt mest hos Ankenævnet i 2022 (31 klager) er sager omkring afbestilling af arrangementer (fester, bryllupper, konfirmationer etc.).

At der var særligt mange af denne type sager i 2022 skyldes formentlig "efterdønninger" af perioden med Corona-restriktioner, hvor mange ønskede eller som følge af restriktioner var tvungne til at aflyse eller udskyde allerede planlagte arrangementer og ophold.

Disse klager handler ofte om, at der er indbetalt et depositum eller et reservationsgebyr, som klager ønsker tilbagebetalt, men som indklagede ikke finder, at klager har krav på at få tilbagebetalt.

Hovedreglen er her, at depositum tilbagebetales, hvis afbestillingen sker indenfor aftalte afbestillingsfrister. Hvor parterne ikke har aftalt noget lægges afbestillingsfristerne i HORESTA's kutyme til grund.

Hvis det beløb der er indbetalt forud er indbetalt som et reservationsgebyr, så er hovedreglen, at dette ikke tilbagebetales ved afbestilling, uanset, hvornår afbestillingen sker.

I forbindelse med de restriktioner, som blev fastsat i forbindelse med corona-epidemien har Ankenævnet dog afsagt kendelser, hvor klager – trods ovennævnte regel – har fået medhold i, at også et reservationsgebyr skal tilbagebetales.

Dette har været tilfældet i de situationer, hvor et arrangement ikke lovligt har kunnet afvikles på det aftalte tidspunkt på grund af corona-restriktioner, herunder særligt det forsamlingsforbud, som der var under store dele af corona-epidemien.

## Sager om fejl og mangler

En anden sagstype, som har fyldt meget i 2022 – og som generelt er den sagstype, som Ankenævnet har flest af - 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 festarrangementer 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 vanskeligt at træffe afgørelse i disse sager, da parterne ofte har meget forskellige opfattelser af forløbet, således at denne type sager ofte til at fremstå som ord mod ord.

I nogle tilfælde kan klager fremlægge 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 et skønsmæssigt afslag.

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 er veltilrettelagt, og at gæsterne er glade, maden god osv.

Klager har således typisk høje forventninger til dagen, og derfor skal der ofte kun mindre mangler til, før klager 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.

## 8. Kontaktoplysninger

### Ankenævnets sekretariat:

HORESTA, Vodroffsvej 32, 1900 Frederiksberg C

E-mail: [kontakt@hrt-ankenaeavn.dk](mailto:kontakt@hrt-ankenaeavn.dk)

Hjemmeside: [https:// https://hrt-ankenaeavn.dk/](https://hrt-ankenaeavn.dk/)

### Årsberetningen er udgivet af: Ankenævnets sekretariat

Publicering af hele eller dele af denne publikation kan alene ske med tilladelse fra Ankenævnets sekretariat.