

# Årsberetning

2005 & 2006



**ankenævnet**

for hotel, restaurant og turisme



# Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

## Årsberetning 2005 & 2006

### Indholdsfortegnelse:

1. Ankenævnets sammensætning
2. Hvilke virksomhedsområder behandler ankenævnet
3. Generelle betragtninger
4. Udvalgte afgørelser
5. Statistik

### 1. Ankenævnets sammensætning

Ankenævnet består af fem medlemmer. 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 afhængig af hvilken virksomhedstype, der indklages.

Formandsposten er beklædt af landsdommer Henrik Bitsch.

Forbrugerrepræsentanterne, Marketing Manager Bente Nørskov og konsulent Pia Backer, er i nævnet indstillet af henholdsvis Visit Denmark og Forbrugerrådet. Erhvervsrepræsentant i nævnet var indtil december 2006 direktør William Palle, indstillet af HORESTA, der blev afløst af restauratør Kristian Vøttrup. Som ad-hoc medlemmer fungerer direktør Svend Hansen, indstillet af HORESTA, generalsekretær Christian Dorph fra DANHOSTEL Danmarks Vandrerhjem samt formand Jesper Overgaard indstillet af Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark.

Nævnets repræsentanter udpeges for tre år ad gangen. 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 varetages af sekretariatsleder advokat (L) Gry Asnæs, advokatsekretær Anne Marie Jensen og advokatsekretær Lone Juul Mortensen. Sekretariatet har hjemsted på Børsen, 1217 København K.

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 erhvervmæssigt 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 Rejseankenævnets virksomhed, eller som vedrører leje af feriehus eller campingpladser.

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, tilbagebetales gebyret. Får klager medhold, skal den indklagede refundere gebyret.

For forbrugere, der modtager tjenesteydelser af medlemmer af hotel, restaurant og turist erhvervets 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-ankenaeavn.dk](http://www.hrt-ankenaeavn.dk). For hoteller, restauranter mv. er det næringsbrevsindehaverens navn, der bliver offentliggjort.



### 3. Generelle betragtninger

Ankenævnet har på baggrund af de forbrugerklager, der er behandlet af nævnet i 2005 og 2006, gjort sig nogle generelle betragtninger om, hvilke forhold der oftest skaber anledning til klagesager.

Nævnet ønsker derfor i denne beretning igen at fremhæve de forhold, som forbrugeren bør tage i betragtning ved indgåelse af aftaler med hoteller og restaurationer mv. Bemærkningerne er naturligvis særligt møntet på større arrangementer, dvs. konfirmationer, bryllupper eller lignende, hvor det er almindeligt, at der forinden indgås en skriftlig aftale mellem forbruger og erhvervsdrivende.

#### Klar aftale

Ankenævnet har set en tendens til, at der er størst mulighed for, at der opstår en klagesag i de situationer, hvor der ikke foreligger en klar aftale mellem parterne.

Det er bedst at få alt, hvad der er aftalt, nedskrevet med begge parter underskrifter, så ingen er i tvivl om, hvad der reelt er aftalt. Hvis det ikke er praktisk muligt, kan mailkorrespondance eller anden form for skriftlighed også anvendes.

Udgangspunktet i Ankenævnets bedømmelse er, at det er virksomheden, der, som den professionelle part, bærer det overordnede ansvar for, at de aftaler, parterne indgår, bliver skriftlige, klare og entydige. Forbrugeren bør dog også medvirke til, at der foreligger klare aftaler, som dækker de forventninger, parterne har til aftalen.

Aftalerne bør indeholde oplysninger om den aftalte pris, tidspunkt for levering af tjenesteydelsen, hvilke tjenesteydelser der skal leveres, hvornår der kan ske afbestilling, om der skal indbetales afbestillingsgebyr og depositum. Det kan være en fordel, hvis generelle begreber som "salat-bord", "vin ad libitum" eller "fri bar" diskuteres mellem parterne, så der er mulighed for at sikre, at parterne ikke har helt forskellige opfattelser af, hvad de betyder. Det er ligeledes en fordel at få afklaret betydningen af gastronomiske begreber og udenlandske betegnelser for forskellige retter. Nævnet har således behandlet klager, hvor der var uenighed om hvad "foie gras" og "vitello tonnato" var, eller hvordan den skulle tilberedes.

#### Klage på stedet

Gæsten har ansvaret for løbende at klage under arrangementet, såfremt der opstår fejl eller mangler.

Det er gæstens ansvar straks overfor virksomheden at påtale, såfremt den leverede tjenesteydelse ikke er i overensstemmelse med det aftalte. Det gælder, hvad enten det er hotelværelsets beliggenhed, standarden heraf, maden ved selskabsarrangementet eller lignende, så virksomheden får mulighed for at rette eventuelle fejl. Leverandøren af en tjenesteydelse, f.eks. en hotel- eller restaurationsydelse, er berettiget til at udbedre eventuelle skader, hvis der er fejl eller mangler, og virksomheden skal derfor gøres bekendt hermed. Det vil i reglen også være lettere at bevise, at der har været mangler, hvis der klages med det samme. Som bevis kan eventuelt benyttes fotodokumentation. Desuden kan sådanne sager ofte løses ved anden form for kompensation, f.eks. ved gratis tillæggydelser såsom en ekstra middag.

### Arrangementets forløb

Ankenævnet har bemærket et fortsat betydeligt antal klager, hvor et festarrangement, ifølge klagers opfattelse, er utilfredsstillende, men hvor virksomheden gør gældende, at det beror på klagers forhold.

Problemet opstår oftest, fordi virksomheden og gæsten ikke på forhånd har koordineret, hvorledes man skal forholde sig, hvis der er sange, taler eller andre festlige indslag under selskabsarrangementet. Ankenævnet har i den forbindelse påpeget, at det også er gæstens ansvar, at der sker en tilstrækkelig koordination med serveringen. Nævnet har i den forbindelse tillagt det betydning, hvorvidt klager har udpeget en toastmaster, der skal forestå koordineringen, og om denne har gjort virksomheden bekendt hermed.

### Garderobe ansvar

Hvor en erhvervsdrivende har modtaget betaling for at opbevare overtøj, er han normalt ansvarlig for at tilbagelevere de indleverede genstande. Ansvar kan ikke begrænses eller fraskrives alene ved et opslag, således som det ofte ses, f.eks. med angivelse af et maksimalt beløb. Omvendt har Ankenævnet normalt ikke tillagt forbrugerne erstatning for andet end selve den eller de bortkomne beklædningsgenstande. Oplysninger om at man i sin jakke har efterladt kostbare smykker, nøgler eller betydelige kontantbeløb, vil således normalt ikke føre til, at værdien heraf også skal erstattes.

Den erhvervsdrivende kan efter omstændighederne også ifalde ansvar, selvom der ikke er opkrævet særskilt betaling for garderoben.



## 4. Udvalgte afgørelser

### År 2005:

#### A-018-05 – Klage over mangler ved ophold på et vandrerhjem

Afgørelsen er et eksempel på, at hvis man reklamerer med at tilhøre en bestemt kategori af virksomheder – f.eks. 3 eller 4-stjernet - skal man kunne tilbyde alt, hvad der ifølge officielle oplysninger kræves, for at være omfattet af kategorien.

#### Afgørelsen:

Klager bestilte et værelse for 6 personer. Klager fandt indklagedes virksomhed gennem et årligt katalog over vandrerhjem. Heraf fremgik, at indklagedes virksomhed havde 5 stjerner og derfor, udover at opfylde minimumskrav såsom bad, gæstekøkken, kiosk og fællesopholdsrum, også havde opholdsrum indrettet til legestue/familieaktiviteter. Dette var baggrunden for klagers valg af opholdssted, da klager havde to børn med.

Da klager ankom til indklagedes virksomhed, var der intet gæstekøkken, og klager måtte smide madvarer ud for flere hundrede kroner. Der manglede desuden fællesrum og legerum til børnene.

Klager reklamerede både ved ankomsten samt ved afrejsen overfor indklagede, der blot beklagede manglerne. Klager fik intet oplyst ved den telefoniske bestilling om de manglende faciliteter.

Klager fremsatte krav om at få pengene helt eller delvist tilbage samt erstatning for madvarer.

Indklagede bemærkede, at der var tale om et nyetableret hus, som endnu ikke var bygget færdigt, og at der hverken på indklagedes hjemmeside eller i brochurermaterialet reklameres med, at der var gæstekøkken.

Da indklagede reklamerede med at være et 5-stjernet vandrerhjem, og da indklagede måtte anses for at være bekendt med kravene til sådanne, var indklagede bundet til at levere en ydelse svarende hertil. Nævnet måtte endvidere lægge til grund, at faciliteterne var af væsentlig betydning for klageren ved valg af opholdssted.

Et gæstekøkken var omfattet af klassifikationskravene til vandrerhjemmet uanset antallet af tildelte stjerner.

Som følge heraf fandt Nævnet, at det manglende fællesrum/legerum samt gæstekøkken var at anse som en ikke uvæsentlig mangel, der berettigede klager til et afslag i prisen.

Nævnet fandt derimod ikke, at klager var berettiget til erstatning for den ødelagte mad, idet indklagedes ansvar ikke kunne udstrækkes hertil, og idet de præcise omkostninger i øvrigt ikke var dokumenterede.

Under hensyn til manglernes karakter og omfang fandtes afslaget passende at kunne fastsættes til kr. 430,-, svarende til ca. 15 % af den betalte pris for opholdet.

## H-07-05 – Klage over opkrævning af sæsonstillæg

Afgørelsen er eksempel på, at en virksomhed er bundet af et skriftligt tilbud.

### Afgørelsen:

Klager sendte 13. februar 2005 pr. mail en forespørgsel på et ophold hos indklagede i pinsen 2005. Indklagedes receptionschef besvarede denne mail med et tilbud på et ophold til kr. 13.232,- og vedhæftede en brochure omhandlende tilbud i den pågældende periode.

Klager modtog den 24. februar 2005 herefter en bekræftelse på bestillingen af et ophold fra 13. – 16. maj 2005 for 8 personer til en samlet pris på kr. 19.392,-. Klager indbetalte den 4. marts 2005 det i bekræftelsen oplyste reservationsgebyr på kr. 4.000,-.

Den 6. marts 2005 blev klager opmærksom på, at det i bekræftelsen opførte beløb ikke stemte overens med det beløb, klager var indforstået med at skulle betale for opholdet. Klager var indstillet på at betale kr. 15.792,-. Klager var ikke blevet gjort opmærksom på, at der skulle betales for 8 x havudsigtstillæg, kr. 100,- pr. person pr. dag, samt 8 x sæsonstillæg, kr. 150,- pr. person.

Klager afbestilte samme dag opholdet hos indklagede med den begrundelse, at indklagede ikke ved bestillingen havde oplyst klager om sæsonstillægget.

Klager var ikke i det fremsendte tilbud blevet gjort opmærksom på betaling af et sæsonstillæg. Af den vedhæftede brochure kunne klager ej heller se baggrunden for det i bekræftelsen opførte sæsonstillæg.

Klager fremsatte krav om at modtage reservationsgebyret på kr. 4.000,- retur.

Indklagede tilbød at ændre reservationen til værelser uden havudsigt og dermed at fratække tillægget på kr. 2.400,-.

Indklagede henviste med hensyn til sæsonstillægget til den brochure, klager havde fået vedhæftet i mailen samt til indklagedes hjemmeside, hvor det fremgik, at der opkræves sæsonstillæg på kr. 150,- pr. person i pinsen.

Nævnet fandt, at der ikke var en tydelig sammenhæng mellem det afgivne tilbud og den endelige ordrebekræftelse. Tilbuddet af 14. februar 2005, der klart angav at vedrøre perioden 13. – 16. maj 2005, lød således på "Totalpris i to biler kr. 13.332,- .....".

Det i ordrebekræftelsen indeholdte beløb var mere end kr. 6.000,- højere.

Indklagede havde ikke redegjort fyldestgørende herfor, idet det bemærkedes, at subtraktion af sæson- og udsigtstillæg med i alt kr. 3.600,- ikke ville bringe tilbuddet og ordrebekræftelsen i overensstemmelse beløbsmæssigt.

Indklagede måtte som den, der havde skrevet såvel tilbud som ordrebekræftelse bære ansvaret for disse væsentlige uoverensstemmelser. Da klager havde gjort indsigelse ganske kort efter at have modtaget ordrebekræftelsen, og henset til den forholdsmæssigt meget betydelige forskel på tilbud og ordrebekræftelse, fik klager herefter medhold.

## R-11-05 – Annullering af bryllupsarrangement

Denne sag viser, at selvom den erhvervsdrivende meddeler, at han ikke vil levere, skal kunden alligevel kunne dokumentere et tab for at få erstatning.

Sagen blev i øvrigt begæret genoptaget med yderligere dokumentation, men fik uændret resultat, da dokumentationen fortsat ikke fandtes tilstrækkelig.

### Afgørelsen:

Klager bestilte i august 2004 et bryllupsarrangement hos indklagede til afholdelse den 27. august 2005 for ca. 85 personer til en kuvertpris på kr. 599,-. Det fremgik af aftalen, at der skulle opstilles telt på p-pladsen.

Indklagede fremsendte den 22. september 2004 en foreløbig selskabsaftale, og den 25. oktober 2004 en bekræftelse af lokalereservation samt modtagelsen af depositum på kr. 1.000,-. Klager gjorde i forbindelse med indgåelsen af aftalen indklagede opmærksom på, at klager ville bestille et 7-mands orkester til at spille ved festen.

Klager henvendte sig i begyndelsen af november 2004 til indklagede for at høre nærmere om, hvilke faciliteter bandet havde til rådighed, således at arrangementet kunne tilpasses faciliteterne.

Indklagede annullerede den 7. december 2004 arrangementet begrundet i, at antallet af gæster var for stort, samt at faciliteterne for bandet heller ikke var optimale. Klager gjorde i denne forbindelse opmærksom på, hvilke konsekvenser annulleringen ville have for klager, da de allerede i august 2004 ved aftalen med indklagede havde problemer med at finde et ledigt sted. Klager forhørte sig samtidig om, hvorvidt en reduktion i antallet af gæster ville kunne ændre på annulleringen samt påpegede, at bandets faciliteter ikke var noget problem.

Indklagede ønskede ikke at ændre annulleringen, hvorfor klager anmodede om, at indklagede pegede på et tilsvarende sted i samme prisleje. Indklagede pegede herefter på et andet sted, som skulle kunne løfte opgaven. Indklagede tilbagebetalte herefter det indbetalte depositum på kr. 1.000,-.

Klager så sig herefter nødsaget til at finde et andet sted for afholdelse af brylluppet. Klager undersøgte indklagedes forslag, hvilket var for dyrt, hvorefter klager fandt et billigere sted. Det valgte sted havde en merpris på kr. 201,- pr. kuvert og ved 95 gæster i alt en merpris på kr. 19.095,-. Klager havde tillige haft en merudgift på kr. 3.000,- til blomsterdekorationer, som ikke var indeholdt i prisen.

Klager henvendte sig herefter gennem sin advokat til indklagede den 19. januar 2005 med krav om betaling af ekstra omkostninger, hvilket blev afvist af indklagede.

Klager fremsatte krav om at få dækket de ekstra omkostninger, klager havde haft på kr. 19.095,-.

Indklagede bekræftede, at klager bestilte et bryllupsarrangement hos indklagede, og at dette blev bekræftet ved betaling af depositumet på kr. 1.000,-, som dog blev betalt men efter lang tid, hvilket var lidt atypisk hos indklagede. Der var ikke aftalt andet end det, der fremgik af ordrebekræftelsen.

Klager fik fremvist lokalet ved indgåelsen af aftalen.

Klager rettede telefonisk kontakt til indklagede omkring faciliteter til musikere/orkester, separat omklædning med spejle, mulighed for vask, strøm, areal der skulle optrædes på mv. Der ud over var antal gæster næsten steget til 100. Det stod klart, at teltet ikke kunne skaffes og lokalet rummede max. 90 gæster. Indklagede fandt det derfor vanskeligt at opfylde klagers behov.

Indklagede mente herefter, at et andet sted ville være bedre til at løfte opgaven, og tog herefter den 7. december 2004 telefonisk kontakt til klager for at meddele, at det var indklagedes professionelle mening, at det ikke ville være muligt at løfte opgaven på tilfredsstillende vis, selvom antallet af gæster reduceredes og bandets krav til faciliteterne ikke skulle tages så højtideligt.

Indklagede pegede herefter på opfordring fra klager på et andet sted i samme område og ca. samme prisleje, og ville ved yderligere henvendelse gerne have foreslået flere alternativer. Efter samtalen den 7. december 2004 samt tilbagebetaling af klagers depositum, anså indklagede samarbejdet for ophørt.

Datoen for arrangementet blev ikke efterfølgende reserveret for at undgå yderligere misforståelser.

Indklagede blev den 19. januar 2005 af klagers advokat kontaktet med krav om betaling af de ekstra omkostninger på kr. 19.095,-.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist.

Nævnet fandt, at det var godtgjort, at indklagede ikke fandt det hensigtsmæssigt at gennemføre arrangementet og aflyste dette med et varsel på 8 måneder.

I henhold til branchens kutymer skulle indklagede finde andre egnede lokaler. Indklagede havde anvist klageren et sted for placering af arrangementet i forsøget på at få omplaceret arrangementet til et sted i samme prisleje og beliggenhed som hos indklagede. Klager havde ikke benyttet sig af det anviste forslag.

Klager havde alene kunnet fremvise dokumentation for afholdelse af et arrangement for ca. 90 personer til en samlet pris på kr. 57.864,-. Afholdelse af et arrangement hos indklagede for ca. 90 personer ville beløbe sig til kr. 53.910,-. Klager havde, trods opfordring hertil, ikke fremlagt dokumentation for det nøjagtige deltagerantal eller de leverede ydelser for eksempel i form af en egentlig faktura for arrangementet.

Klagers dokumentation for kravet måtte herefter betegnes som helt utilstrækkelig.

Nævnet fandt på denne baggrund ikke, at klageren var berettiget til en godtgørelse.



### R-05-05 – Klage over selskabsarrangement

Ankenævnet har haft flere sager, hvor en restaurant tilpasser sin servering således, at kunderne skal kunne indtage maden forud for benyttelse af en nærliggende forlystelse, f.eks. et teater. I disse situationer bliver restauranten ansvarlig, hvis den reklamerer med, at serveringen er tilpasset teaterforestillingerne, og dette ikke er tilfældet. Restauranten vil derfor blive pålagt et strengere ansvar for forsinkelser, end hvad der normalt er tilfældet.

#### Afgørelsen:

Klager indgik den 3. december 2004 aftale med indklagede om et middagsarrangement for 13 personer til afholdelse den 27. januar 2005. Cirka 10 dage før arrangementets afholdelse forudbestilte klager en 3-retters menu til alle gæsterne.

Bespisningen skulle finde sted mellem kl. 17.15 og kl. 19.30, da klager skulle til en teaterforestilling kl. 19.30.

Klager ankom til indklagedes virksomhed kl. 17.00 men fik først serveret forretten kl. 18.20. Indklagedes tjenere virkede lettere stressede men søde og smilende. En tjener meddelte klager, at de ikke kunne nå at spise desserten, men tilbød at servere den i forestillingens pause tillige med en kop kaffe på husets regning. Klager fik dog efter bestilling af yderligere drikkevarer at vide, at selskabet godt kunne nå at spise desserten. Klager fik således serveret dessert samt drikkevarer kl. 19.10, hvorefter klager straks måtte forlade stedet for at nå teaterforestillingen og nåede derfor ikke at spise op eller drikke vinen.

Klager betalte i alt kr. 5.170,- for arrangementet. Indklagede havde tilbudt klager en check på kr. 338,-, svarende til udgiften for 2 flasker vin som kompensation, hvilket klager afviste.

Under betalingen gjorde klager opmærksom på den manglende tid og var rimelig ophidset overfor tjeneren, men på grund af tidsnød kunne klager ikke nå at reklamere på stedet. Klager reklamerede den 9. marts 2005 overfor indklagede.

Klager fremsatte krav om refusion af regningen svarende til 13 desserter samt 2 flasker vin.

Indklagede beklagede, at der opstod forvirring i restauranten og vedkendte sig ansvaret for den beklagelige oplevelse.

Indklagede bemærkede, at klager ikke fremsatte nogen reklamation under besøget hos indklagede, og indklagede havde på grund af det lange tidsrum mellem besøget og reklamationen ikke mulighed for at bekræfte eller afkræfte det hændelsesforløb, som var beskrevet af klager.

Indklagede bemærkede endvidere, at klager accepterede at få serveret desserten på trods af muligheden for at undlade at modtage desserten eller få denne serveret i forestillingens pause.

Indklagede havde tilbudt kompensation til klager på kr. 338,-, hvilket klager afviste.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist.

Nævnet fandt, at det forhold at indklagede tilbød et produkt, der var tilpasset forestillingerne på teatret, medførte, at det måtte betragtes som en mangel, at arrangementet ikke blev gennemført inden teaterforestillingens start, og at dette var indklagedes ansvar. Nævnet bemærkede, at klager havde bestilt menuen i god tid inden datoen for arrangementet.

På baggrund heraf fandt Nævnet, at klager var berettiget til et nedslag i prisen svarende til værdien af de serverede desserter pr. kuvert skønnet til kr. 60,- x 13, i alt kr. 780,-, tillige med to flasker vin til en samlet værdi af kr. 338,-, i alt kr. 1.118,-.

### A-03-05 – Afvisning fra nytårsfest

Nævnet har behandlet flere sager, hvor erhvervsdrivende henviser til, at et givent forhold, f.eks. en pris eller manglende tilstedeværelse af en facilitet, fremgår af virksomhedens hjemmeside. Nævnet har fastholdt, at hvis klager på anden måde har fået oplysninger direkte fra virksomheden, der er uoverensstemmende med hjemmesiden, kan virksomheden ikke fraskrive sig ansvaret for de i øvrigt meddelte oplysninger alene med henvisning til indholdet af hjemmesiden. Klager har således ingen generel pligt til efter aftalens indgåelse at kontrollere oplysninger, der er meddelt fra virksomheden på hjemmesiden eller på anden generel måde.

Denne sag vedrører en klager, der havde købt billetter til en nytårsfest. På billetterne var anført, at festen varede til kl. 06.00. Klager blev nægtet adgang kl. 04.30. Indklagede henviste til, at han på sin hjemmeside havde skrevet, at der ikke blev lukket gæster ind så sent. Nævnet udtalte, at klager kunne henholde sig til oplysningerne på billetten.

#### Afgørelsen:

Klager købte den 28. december 2004 2 stk. billetter til nytårsaftenfest hos indklagede. Klager betalte kr. 300,- pr. billet samt kr. 36 i ekspeditionsgebyr, i alt kr. 636,-.

På den købte billet fremgik det, at festen foregik mellem kl. 21.00 og kl. 06.00. Da klager ankom til indklagede kl. 04.15, kunne klager ikke komme ind til festen. Indklagede begrundede dette med, at dørene blev lukket kl. 03.45, og at denne information fremgik af indklagedes hjemmeside. Klager havde ikke modtaget denne oplysning ved køb af billetterne og havde ikke været inde og besøge indklagedes hjemmeside forud for arrangementet.

Klager afviste, at informationen om hvornår dørene blev lukket fremgik af indklagedes hjemmeside, eftersom klager tjekkede hjemmesiden kl. 07.00 dagen derpå.

Klager oplyste endvidere, at indklagedes dørmænd opførte sig meget ubehageligt overfor klager og dennes ven ved afvisningen i døren.

Klager bemærkede, at klager ikke ville have købt billetterne, hvis klager havde været vidende om, at denne ikke kunne få adgang til klagers virksomhed på alle tidspunkter mellem kl. 21.00 og kl. 06.00.

Klager fremsatte krav om at modtage arrangementsprisen på i alt kr. 636,- retur.

Indklagede oplyste, at klager ikke ankom kl. 04.15 men først efter kl. 04.30 nytårsnat. På en almindelig aften, hvor indklagede lukkede kl. 05.00, blev dørene lukket kl. 03.45, men da indklagede først lukkede kl. 06.00 den pågældende nat, blev dørene holdt åbne til kl. 04.30. Da klager ankom, efter at dørene var blevet lukket, blev klager afvist.

Indklagede oplyste endvidere, at åbningstiderne fremgik af indklagedes hjemmeside.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist.

Nævnet bemærkede indledningsvis, at spørgsmål om dørmændenes opførsel lå uden for Nævnets kompetence.

Nævnet lagde til grund for sagens afgørelse, at klager ikke ved køb af billetterne modtog oplysninger om, at dørene blev lukket for gæster inden arrangementets sluttidspunkt, der var angivet uden forbehold på billetterne. Klager havde ikke haft nogen selvstændig anledning til at undersøge, om oplysningerne på indklagedes hjemmeside svarede til oplysningerne på billetterne.

Nævnet fandt derfor, at klager med rette kunne forvente at blive lukket ind i indklagedes lokaler i tidsrummet mellem kl. 21.00 og kl. 06.00.

Nævnet fandt, at det forhold at klager ikke blev lukket ind ved ankomst før kl. 06.00 medførte, at klager var berettiget til at modtage den betalte pris for billetterne på i alt kr. 636,- retur.

### R-01-05 – Klage over mangler ved bryllupsarrangement

Denne afgørelse viser, at såfremt en forbruger bestiller en ydelse til samtlige gæster, må forbrugeren også betale herfor, uanset om nogle af gæsterne siger nej tak. I det konkrete tilfælde drejede det sig om cognac og likør, men resultatet må forventes at blive det samme, hvis man f.eks. bestiller vin ad libitum til samtlige gæster, og det senere viser sig, at nogle af dem ikke ønsker at drikke vin.

#### Afgørelsen:

Afgørelsen vedrørte et bryllupsarrangement til afholdelse den 18. december 2004. Der forelå igen skriftlig aftale, men klager var blevet opkrævet 398,- kr. pr. person for buffet, vin, dessertvin, kaffe, cognac og likør samt natmad med videre.

Sagen vedrørte en lang række individuelle klagepunkter. Af generel interesse er, at klager anførte, at klager med sikkerhed ved, at i hvert fald 1/3 af gæsterne ikke drak cognac og likør. Klager var utilfreds med, at indklagede alligevel krævede betaling for alle gæster.

Nævnet bemærkede om dette klagepunkt, at klager havde købt et arrangement til en samlet pris, og der kunne således ikke tages højde for, at ikke alle gæster benyttede sig af samtlige ydelser såsom cognac og likør.



## H-02-05 – Mangler ved weekendophold

I denne sag blev der konkret pålagt den erhvervsdrivende et afslag på 10 % af prisen på grund af manglende adgang til at benytte swimmingpool. Afgørelsen er i øvrigt endnu et eksempel på det til klager direkte meddelte og det, der fremgår af den erhvervsdrivendes hjemmeside.

### Afgørelsen:

Klager bestilte den 15. november 2004 et juleophold for to personer hos indklagede fra den 24. – 26. december 2004. Klager betalte i alt kr. 3.880,- for opholdet. Herudover havde klager omkostninger på transport til og fra indklagede for kr. 500,-. Klager bestilte opholdet hos indklagede ud fra oplysninger på indklagedes hjemmeside.

Klager var utilfreds med, at poolen var under renovering under opholdet. Den fremgik af indklagedes hjemmeside den 24. december 2004, at poolen var under renovation, mens det på bestillingstidspunktet stod skrevet, at der var pool til rådighed for indklagedes gæster. Klager oplyste, at poolen var meget afgørende for, at klager valgte juleopholdet hos indklagede. Klager klagede over renoveringen af poolen ved ankomsten hos indklagede.

Klager var endvidere utilfreds med, at klager blev tildelt et ikke-ryger værelse. Klager ville ikke have bestilt opholdet, hvis de havde vidst, at der kun var ikke-ryger værelser ledige, da både klager og hans ledsager var storrygere. Klager blev ikke af indklagede spurgt om, hvilket slags værelse de ønskede. Klager fik tildelt rygerpladser i indklagedes restaurant. Klager reklamerede ikke over det tildelte værelse under opholdet, da klager ikke ønskede at tale med receptionschefen igen.

Klager modtog en flaske hvidvin på værelset som kompensation for den lukkede pool. Klager valgte dog at lade flasken stå, da klager ikke drikker hvidvin. Indklagede betalte klagers drikkevarer under opholdet, som bestod af 1 flaske vin, 1 glas dessertvin samt 3 sodavand.

Indklagede havde endvidere betalt klagers udgifter til Ankenævnet på kr. 150,-.

Klager fremsatte krav om at modtage det fulde beløb for opholdet tilbage tillige med kr. 500,- for transport til og fra indklagede, i alt kr. 4.380,-.

Indklagede oplyste, at denne valgte at renovere poolen, da poolen alligevel blev lukket på grund af vandskade på taget. Indklagede informerede gæsterne om dette på hjemmesiden.

Indklagede oplyste, at gæsterne normal blev forespurgt om, hvorvidt de ønskede et ryger eller ikke-ryger værelse, men at dette kunne være glippet i dette tilfælde. Klager ville dog have fået tildelt et rygerværelse, hvis denne havde henvendt sig til indklagede under opholdet.

Indklagede kompenserede for den lukkede pool med en flaske vin samt betaling af klagers drikkevarer på i alt kr. 390,-. Indklagede fremsendte endvidere en check på kr. 150,- til klager til dækning af Ankenævnets klagegebyr.

Indklagede afviste klagers krav.

Nævnet fandt det godtgjort, at klager havde bestilt et juleophold hos indklagede svarende til den ydelse, der var beskrevet på indklagedes hjemmeside på aftaletidspunktet.

Nævnet fandt, at klager havde en berettiget forventning om, at der var pool til rådighed for indklagedes gæster. Nævnet fandt derfor, at den omstændighed, at der ikke var pool til rådighed, var at betragte som en mangel.

På den baggrund fandt Nævnet, at klager var berettiget til et nedslag i prisen, idet muligheden for at benytte pool var en væsentlig forudsætning for bestilling af opholdet. Nævnet fandt dog, at den af indklagede ydede kompensation, der svarede til ca. 10 % af prisen for opholdet, efter omstændighederne var tilstrækkelig.

Med hensyn til at klager fik tildelt et ikke-ryger værelse, udtalte Nævnet, at det følger af dansk rets almindelige regler, at en erhvervsdrivende, som præsterer en tjenesteydelse, som altovervejende hovedregel havde ret til at tilbyde afhjælpning, dersom der blev modtaget en klage over ydelsen.

Nævnet fandt, at klager ikke havde en rimelig grund til at undlade at reklamere på stedet, således at indklagede fik lejlighed til at rette fejlen. Klager havde derfor fortabt sin ret til at kræve prisafslag på grund af det tildelte ikke-ryger værelse.

Der kunne på baggrund heraf ikke gives klager medhold.

#### H-05-04 – Bortvisning fra ferielejlighed

Denne sag vedrørte en erhvervsdrivende, der tog det usædvanlige skridt at bortvise forbrugeren fra sit hotel angiveligt på grund af støjgener, umådeholdeligt drikkeri og lignende.

Nævnet udtalte, at bortvisningen af en gæst uden refusion af forudgående indbetalt leje er et særdeles vidtgående skridt. Det påhvilede derfor hotellet at bevise, at bortvisningen var berettiget.

Beviset fandtes ikke ført.



## År 2006:

### A-020-05 – Klage over for sen leveret buffet

#### Afgørelsen:

Klager og indklagede indgik den 6. marts 2005 aftale om levering af buffet til 34 personer til en kuvertpris på kr. 99,- til et konfirmationsarrangement den 22. april 2005. Levering skulle ske i tidsrummet mellem kl. 10.30 og kl. 12.00.

Maden blev imidlertid først leveret kl. 13.45 og var desuden mangelfuld, idet der manglede flutes, dressing og mørbrød. Klager måtte supplere med brød fra bageren samt ændre aftaler med køkkenpersonale og musiker. Den resterende del af leverancen ankom kl. 14.40.

Ved sidste leverance forlangte chaufføren betaling for buffeten samt for 6 luksus konditorislagkager, i alt kr. 3.675,-. Klager ønskede ikke at betale det fulde beløb uden at have talt med indklagede først. Klager betalte herefter et foreløbigt beløb på kr. 1.000,-.

Klager kontaktede efterfølgende indklagede den 25. april 2005. Parterne diskuterede de ekstra omkostninger og blev enige om betaling af et restbeløb på kr. 985,-.

Indklagede forlangte efterfølgende bilag på klagers ekstra udgifter, mens klager henholdt sig til den indgåede aftale af 25. april 2005.

Klager anmodede herefter flere gange indklagede om at fremsende girokort på kr. 985,-, hvilket ikke skete.

Klager modtog i stedet to rykkere for manglende betaling af den oprindelige aftalte pris. Klager tilbagesendte disse rykkere under henvisning til aftalen af 25. april 2005.

Sagen overgik herefter til behandling ved Retten i Vejle, hvor sagen blev udsat indtil der forelå en afgørelse fra Ankenævnet.

Klager fremsatte krav om, at den indgåede aftale af 25. april 2005 blev gjort gældende, således at klager til indklagede indbetalte kr. 985,- til fuld og endelig afgørelse af sagen, og således at klager blev fritaget for betaling af det oprindelige aftale beløb.

Indklagede oplyste, at det i forbindelse med den for sent leverede mad efterfølgende blev aftalt, at klager ville få refunderet de ekstra omkostninger, klager skriftligt kunne dokumentere.

Da indklagede ikke modtog dokumentationen, var indklagede nødsaget til at opkræve det oprindelige aftalte beløb.

Da indklagede ikke modtog betalingen, blev sagen indbragt for Retten i Vejle.

Indklagede fremsatte krav om at klager skulle betale det oprindelige aftalte beløb samt fremsende dokumentation for de ekstra omkostninger, hvorefter indklagede ville refundere disse.

Nævnet bemærkede, at klager havde betalt kr. 1.000,- af det opkrævede beløb, og at der derfor stadig var et økonomisk mellemværende mellem parterne på kr. 2.875,-. Nævnet påpegede, at denne afgørelse kun gik på de af klager påståede mangler ved leveringen samt fastsættelse af en eventuel kompensation herfor.

Nævnet fandt det godtgjort, at der ved den leverede buffet forelå en forsinkelse, som berettigede klager til et afslag i prisen.

Under hensyn til manglernes karakter og omfang fandt Nævnet, at afslaget passende kunne fastsættes til kr. 735,-, svarende til ca. 20 % af det samlede beløb på kr. 3.675,-. Indklagedes krav blev som følge heraf reduceret med kr. 735,-.

## 010-06 – Klage over mangler ved leveret buffet

### Afgørelsen:

Klager bestilte den 25. december 2005 mad fra indklagedes diner transportable virksomhed til levering på klagers bopæl lørdag den 7. januar 2006. Maden var en stegebuffet til 14 personer til en samlet værdi af kr. 1.262,-. Maden skulle leveres til en festlig familiesammenkomst i anledning af klagers søns 18 års fødselsdag.

Klager var utilfreds med følgende punkter i forbindelse med indklagedes levering af maden:

Mængden af leveret kød og manglende tilbud om afhjælpning:

Klager havde bestilt 14 kuverter stegebuffet, som bestod af oksetyndsteg, lammesteg og skinkesteg. Da maden blev leveret, kunne klager konstatere, at der var blevet leveret 3 små stege, som umuligt kunne række til 14 personer.

Efter konstateringen af den ringe mængde kød ringede klager til indklagedes kundecenter. Her fik klager oplyst, at man ikke kunne gøre noget for at hjælpe hende. Herfra var beskeden, at der var blevet leveret 3 stege á 1,4 kg råvægt, og for øvrigt kunne klager bare spise, så ville der formentlig være mad nok til alle.

Klager tilbød, at indklagede kunne komme og se på det leverede, før de spiste, men dette blev afvist. Klager fik besked på, at firmaet ikke havde mulighed for yderligere levering på dette tidspunkt af dagen. Hvis klager ville klage, kunne hun ringe igen mandag den 9. januar.

Herefter vejede klager de 3 stege. Den baconstegte skinkesteg vejede 900 gr., oksetyndstegen 950 gr. og lammekøllen 900 gr.

En del af oksetyndstegen var formet som en trekant, hvor en del af stegen ikke var skåret ordentligt i fedtkanten og derfor umulig at skære i stykker. Det var således kun muligt at skære 11 meget tynde skiver af stegen.

Benet i lammekøllen vejede 175 gr., så den reelle vægt var 725 gr. De yderste sidestykker kunne ikke betegnes som reelle stykker kød, så der var kun lammekød til 8 personer.

Den reelle mængde kød var således kun 2,6 kg i alt, hvilket svarede til en buffet til omkring 10 personer. Klager mente ikke, at det kunne være rigtigt, at en så stor procentdel af den oprindelige mængde kød var svundet i løbet af forberedelsen af kødet. Selv om 2 af gæsterne i selskabet var børn, var der stadig ikke nok kød til alle.

Efter vejningen af kødet kontaktede klager igen indklagede. Beskeden var endnu en gang, at hun først kunne ringe og klage om mandagen.

Klager var herefter nødt til at bestille yderligere mad udefra, så gæsterne kunne blive mætte. Maden passede imidlertid ikke til den allerede leverede mad fra diner transportable firmaet. Såfremt klager var blevet tilbudt afhjælpning, ville hun klart have foretrukket dette.

Ikke hørt fra indklagede før rykkerskrivelsen blev sendt:

Mandag den 9. januar 2006, to dage efter leveringen til arrangementet, kontaktede klager igen indklagedes kundecenter. Hun talte med en medarbejder, som lovede, at en kollega ville vende tilbage til klager på dennes arbejds-telefonnummer inden kl. 12.00.

Ca. kl. 13.00 ringede klager igen til indklagede men fik denne gang at vide, at medarbejderne, hun skulle tale med, var til frokost, men at hun ville blive ringet op, når frokostpausen var slut.

Kl. 14.00 ringede klager igen og insisterede på at komme til at tale med en af de relevante personer i kundecenteret. Medarbejderen, hun på dette tidspunkt endelig kom i kontakt med, forklarede, at han lige havde prøvet at ringe til hende hjemme, selv om hun havde opgivet sit arbejdsnummer. Han fastholdt, at der var blevet leveret 3 stege a 1,4 kg, og at han var fuldstændig ligeglad med, hvad klager gjorde, for der var blevet leveret den rigtige mængde.

Indklagede havde ikke kunnet lægge telefonbeskeder på en telefonsvarer, idet klager aldrig havde haft en sådan.

Klager havde tidligere fået mad leveret fra indklagede og havde altid været meget tilfreds med den leverede mad. Derfor var klager ekstra ked af og skuffet over forløbet i denne sag.

Det var i det hele taget ikke klagers indtryk, at indklagede på noget tidspunkt i forløbet havde været interesseret i at hjælpe til en løsning af klagers problem.

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

Indklagede fremkom med følgende kommentarer til klagers klagepunkter:

Mængden af leveret kød og manglende tilbud om afhjælpning:

Den menu, kunden havde bestilt, bestod af baconstegt svinefilet, hvidløgskrydret lammekølle og oksetyndsteg. Indklagede beregnede 100 gr. råt kød af hver kødtype i denne menu pr. kuvert. Der ville dog være tale om et svind, da råt kød indeholder kødsaft og fedt, som smelter væk under stegningen. Et svind på 20 – 40 % var ikke usandsynligt, især for svinekød og lammekød, da stegetiden her var over halvanden time.

Indklagede modtog et opkald fra klager lørdag den 7. januar 2006 kl. 17.15. Klager fortalte her, at hun ikke mente, der var kød nok. Indklagede kunne ved samtalen ikke spore nogen fravigelse fra det, der var blevet leveret, til det der skulle være blevet leveret. Indklagede tilbød imidlertid klager at efterlevere yderligere kød, men at dette ville blive på klagers regning. Dette ønskede klager ikke.

Kl. 17.25 samme dag modtog indklagede et nyt opkald fra klager. Hun fortalte igen, at der var leveret for lidt kød, og at hun ville gå til Forbrugerstyrelsen. Da leveringen allerede var gennemgået, og denne var fuldstændig, kunne indklagede ikke på dette tidspunkt tilbyde klager flere løsninger.

Ud fra klagers oplysninger måtte det lægges til grund, at stegene var ca. 18 cm lange. Det passede fint med indklagedes forventninger til det stegte kød. Indklagede skrev både i bekræftelsen og i følgeskrivelsen ved fakturaen,

at baconstegt svinefilet skulle skæres ud på tykkelse med en blyant, hvidløgskrydret lammekølle skæres ud lidt tyndere end en blyant og oksetyndsteg skæres i MEGET tynde skiver.

Hvis disse anvisninger var blevet fulgt, ville dette have givet 30-35 skiver baconstegt svinefilet, lidt flere skiver hvidløgskrydret lammekølle og ligeledes flere skiver oksetyndsteg. Indklagede forventede, at 3 – 5 skiver kød pr. kuvert, var, hvad der måtte forventes af en hovedretsbuffet. Det, indklagede havde leveret, var en hovedretsbuffet med hele 300 gr. kød i rå vægt pr. kuvert. Normalt regnedes der til en hovedret 200-250 gr. pr. kuvert.

Ikke hørt fra indklagede før rykkerskrivelsen blev sendt:

Den 10. januar 2006 modtog indklagede en skriftlig klage fra klager vedr. leveringen den 7. januar. Kundecenterchefen forsøgte adskillige gange at kontakte klager pr. telefon. Dette lykkedes ikke, men han indtalte en besked på klagers telefonsvarer og bad hende om at ringe tilbage, hvis hun havde yderligere at tilføje i sagen. Kundecenterchefen hørte imidlertid ikke mere til kunden, og denne forventede således, at sagen var afsluttet.

Indklagede modtog imidlertid en rykker for tilbagemelding til klager dateret den 6. februar 2006. Reklamationschefen kontaktede i samråd med kundecenterchefen klager for at forhøre sig om sagen. Reklamationschefen lyttede interesseret til klagers forklaring. Reklamationschefen kunne imidlertid ikke genkende den forklaring af forløbet, som klager kom med og kunne derfor ikke finde anledning til at yde denne nogen form for compensation. Klagers forklaring af sagen tydede på en helt anden fremgangsmåde og kvalitet af den leverede mad fra indklagedes side, end denne kunne genkende fra virkelighedens verden, og som indklagede var kendt for.

Indklagede afviste klagers krav.

Nævnet lagde til grund, at der mellem parterne var indgået en aftale om levering af kød på klagers bopæl. Klager reklamerede straks ved modtagelsen over den leverede mængde. Nævnet fandt, også under hensyn til de fremlagte fotos, at indklagede ikke havde leveret en tilstrækkelig mængde kød uagtet anvisningen i forbindelse med udskæringen, ligesom nævnet ikke fandt, at indklagede havde søgt at ubedre manglerne eller at skaffe sig overblik over disse.

Under hensyn til manglernes karakter og omfang fandtes afslaget passende at kunne fastsættes til kr. 500,-, svarende til ca. 50 % af den betalte pris for stegebuffeten.



## 013-06 – Tyveri af bærbar computer mv. fra hotellets opbevaringsområde

### Afgørelsen:

Klager opholdte sig fra 24. – 26. februar 2006 på indklagedes virksomhed med afrejse 26. februar 2006.

Ved afrejsen den 26. februar 2006 omkring kl. 12.00 forhørte klager sig om muligheden for at få opbevaret sin bagage hos indklagede til afhentning senere på dagen. Indklagedes receptionist oplyste, at dette var muligt. Indklagedes ledsager forhørte sig derfor hos receptionisten om bagagebillet, men fik til sin overraskelse oplyst, at de ikke anvendte sådanne billetter ved opbevaring af gæsters bagage.

Ledsageren spurgte derfor til sikkerheden af bagageopbevaringen og fik af vide, at opbevaringen var sikker. Klager valgte på denne baggrund at få opbevaret sin bagage hos indklagede på det af receptionisten anviste sted til bagage.

Da klager omkring kl. 15.30 kom for at afhente sin bagage, var begge tasker, som begge var låst, blevet åbnet. Dette var tydeligvis sket med magt. I klagers bagage manglede en bærbar computer, en hertil hørende lås, samt en computeropbevaringstaske.

Andre gæster, som også opbevarede deres bagage samme sted, havde ligeledes fået stjålet diverse genstande.

Klager blev rådet til at anmelde tyveriet, hvilket hun gjorde. Klager havde ingen forsikring, som dækkede tyveriet.

Såfremt klager var blevet oplyst om, at opbevaringen ikke var sikker, ville klager naturligvis ikke have opbevaret sin bagage hos indklagede. Dette skete alene på baggrund af, at indklagedes receptionist forsikrede klager om opbevaringens sikkerhed.

Klager blev ikke oplyst om, at der fandtes safety boxes i receptionsområdet, ligesom klager overværede, at receptionisten også fortalte andre gæster, at opbevaringen var sikker.

Klager blev først efter tyveriet informeret om, at opbevaringen foregik i et ulåst rum uden opsyn.

Klager var i Danmark som led i sit arbejde, og den bærbare computer indeholdt klagers arbejde. Det var således et meget vigtigt arbejdsredskab, klager havde mistet.

Klager fremsatte krav om erstatning af de mistede effekter, i alt US \$ 2,140.

Indklagede oplyste, at klager hos indklagede kunne få opbevaret sin bagage i et ikke lukket og aflåst linnedrum.

Dette rum havde en beliggenhed, der gjorde, at det tydeligvis ikke var under konstant opsyn. Det var tilgængeligt for alle. Indklagede havde ikke et særskilt bagageopbevaringsrum.

Indklagedes receptionist havde gjort klager opmærksom på, at stedet var ubevogtet, hvilket yderligere blev præciseret af, at der ikke fandtes et billetsystem for opbevaringen af bagage.

Der var mulighed for at få opbevaret værdisager mod betaling i dertil indrettede safety boxes i receptionsområdet. Klager benyttede sig ikke af denne mulighed, men valgte i stedet at lade sin bærbare computer opbevare sammen med den øvrige bagage.

Indklagede afviste klagers samlede krav med tilbød at refundere klagers betaling for opholdet, i alt kr. 1.250,-.

Nævnet bemærkede, at det af klagers sagsfremstilling fremgik, at klager af indklagedes personale fik oplyst, at opbevaring i det anviste lokale var sikkert.

Denne væsentlige oplysning var bestridt af indklagede, der oplyste, at indklagedes personale tværtimod gjorde opmærksom på, at opbevaringen fandt sted i et ubevogtet lokale.

Nævnet fandt herefter ikke, at sagen kunne afgøres på baggrund af det foreliggende skriftlige materiale, men krævede yderligere bevisførelse, herunder at parterne samt eventuelle vidner afgav forklaring under strafansvar. Da en sådan bevisførelse ikke kunne ske ved nævnet, blev sagen afvist som uegnet til nævnsbehandling.

## 017-06 – Klage over lukkede faciliteter på hotel

### Afgørelsen:

Klager bestilte i begyndelsen af januar 2006 et weekendophold for 14 personer, herunder 5 børn i alderen 4 – 16 år, fra 3. – 5. marts 2006 hos indklagede. Prisen for opholdet var kr.12.180,-.

Klager havde i forvejen forhørt sig flere gange angående poolen, og hvorvidt den kunne benyttes hele dagen, hvilket indklagedes personale havde bekræftet. Det blev samtidig oplyst, at spabadet også kunne benyttes. Det blev ikke i denne forbindelse oplyst, at når wellness-centret var åbent, var det ikke muligt at benytte disse faciliteter.

Klager bemærkede, at dette efterfølgende var blevet rettet til på indklagedes hjemmeside.

Klager havde netop valgt stedet på grund af disse faciliteter, men blev af indklagede henvist til et nærliggende badeland.

Poolen åbnede først lørdag kl. 18, da klager skulle til at spise. Herudover var der ikke mulighed for at benytte baren, hvor der fandtes billard og dart. Klager fik oplyst, at dette skyldtes personalemangel. Det var heller ikke muligt at benytte internetcafeen, idet denne var låst.

Klager fremsatte krav om få pengene for opholdet helt eller delvist tilbage.

Indklagede bemærkede indledningsvis, at der kun var 3 børn. Da klager gjorde opmærksom på, at det ikke var muligt at benytte poolen, henviste indklagede klager til en badeland 5-7 minutters kørsel væk, men dette ønskede klager ikke at benytte.

Indklagede tilbød klager og dennes gæster en ½ flaske vin hver som compensation, men dette afslog klager. Efterfølgende tilbød indklagede klager kr. 1.000,- som compensation for, at poolen ikke kunne benyttes lørdag eftermiddag, men dette blev ligeledes afslået af klager.

Indklagede oplyste herudover, at det var muligt for alle gæster at benytte spa- og poolområdet i tidsrummene fredag fra kl. 07.00 – kl. 16.00 og fra kl. 21.00 – kl. 23.00 og lørdag fra kl. 07.00 – kl. 11.00 samt fra kl. 18.00 – kl. 23.00, hvor der således var rig mulighed for, at børnene kunne benytte faciliteterne.

Baren var desuden åben fra kl. 15.00, ligesom internetcafeen var åben i tidsrummet fra kl. 07.00 – kl. 20.00. At baren skulle have været lukket på grund af personalemangel, står indklagede helt uforstående over for.

Indklagede bemærkede i forbindelse med internetcafeen, at nogle af gæsterne i klagers selskab benyttede internet-

cafeen, da denne skulle til at lukke lørdag aften.

Indklagede havde efterfølgende præciseret på hjemmesiden, at wellness-området kunne være optaget.

Indklagede tilbød klager kr. 1.000,- som kompensation.

Nævnet lagde til grund, at der mellem parterne var indgået aftale om et weekendophold for 14 personer i perioden 3. – 5. marts 2006 til en samlet pris af kr. 12.180,-.

Nævnet fandt det godtgjort, at klager, efter gentagne forespørgsler hos indklagede, havde været af den opfattelse, at swimmingpoolfaciliteterne var tilgængelige hele dagen.

Nævnet fandt endvidere, at dette ikke var tilfældet lørdag frem til kl. 18. Dette måtte betragtes som en mangel, der berettigede klager til et nedslag i prisen.

Nævnet bemærkede, at indklagede havde tilbudt en kompensation til klager på en ½ flaske vin pr. person, som klager havde afvist. Indklagede havde ligeledes tilbudt et nedslag i prisen på kr. 1000,-, som klager havde afvist.

Under hensyn til manglens karakter og omfang, fandtes nedslaget passende at kunne sættes til kr. 2.400,-, svarende til ca. 20 % af den betalte pris.



## 023-06 – Klage over manglende refusion af depositum ved afbestilling

### Afgørelsen:

Klager bestilte i starten af marts måned 2006 et gourmetophold hos indklagede for 9 personer i perioden fra den 26. – 28. maj 2006 til en pris á kr. 1.289,- pr. person.

Klager modtog efterfølgende en ordrebekræftelse på opholdet og blev i den forbindelse anmodet om at indbetale et depositum på kr. 1.500,-, hvilket beløb, klager havde betalt.

Klager forsøgte efterfølgende at få flyttet opholdet til weekenden før, hvilket ikke var muligt. Klager aflyste på baggrund heraf opholdet. Klager fik ikke besked om, at afbestillingen skulle ske skriftligt. I forbindelse hermed anmodede klager om at modtage det indbetalte depositum retur. Den pågældende medarbejder, som klager talte med, kunne ikke tage stilling hertil, men ville forelægge dette for sin chef. Da klager ikke modtog en tilbagemelding, rykkede klager den 9. maj 2006 for svar. Klager fik med henvisning til branchens kutymemæssige afbestillingsregler afslag på refusion heraf.

Klager fremsatte krav om at modtage refusion af det indbetalte depositum på kr. 1.500,-.

Indklagede oplyste, at det bestilte ophold var i Kristi Himmelfartsferien, som var en af de travleste perioder på året hos indklagede.

Med så kort varsel, som klager afbestilte opholdet med, havde indklagede ikke mulighed for at få solgt værelserne til anden side, da folk planlagde og bestilte disse forlængede weekender i god tid.

Klager havde booket 75 % af indklagedes samlede kapacitet.

Det var korrekt, at klager havde været i kontakt med en af indklagedes ansatte for at fortælle, at et par af deltagerne ikke kunne komme, der blev dog ikke i den forbindelse nævnt noget om afbestilling. Indklagede erindrede ikke datoen for denne samtale.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist.

Nævnet fandt, at der mellem parterne var indgået aftale om et weekendophold for 9 personer i perioden fra den 26. – 28. maj 2006.

Klager havde afbestilt opholdet, senest ved mail af 9. maj 2006.

Idet der ikke var indgået en særlig aftale om afbestilling mellem parterne, blev branchens kutymemæssige afbestillingsregler lagt til grund fra sagens afgørelse. I henhold til disse kutymmer skulle et depositum tilbagebetales ved rettidig afbestilling. For at være rettidig skulle der være sket afbestilling senest kl. 18 dagen før ankomst.

Da klager således havde afbestilt opholdet rettidigt, skulle indklagede refundere klager det indbetalte depositum på kr. 1.500,-.

## 026-06 – Udlejning af seng i fællesværelse

### Afgørelsen:

Klager havde købt et vandrerhjemskort og var i den forbindelse utilfreds med, at nogle vandrerhjem ikke accepterede udlejning af en seng i fællesværelse, når de var forpligtede hertil.

Klager havde bestilt en seng på et fællesværelse, som vandrerhjemmet havde accepteret, men vandrerhjemmet forlangte betaling for et helt værelse. Klager havde efterfølgende fået returneret de kr. 250,-, som han havde betalt for meget for overnatningen.

Klager oplyste, at indklagede annoncerede priser for enkeltensge ved alle vandrerhjem, men at mange vandrerhjem nægtede enkeltenssudlejning, hvilket havde stået på i mange år.

Klager oplyste, at indklagedes kontor tidligere havde oplyst, at vandrerhjem skulle udleje senge i fællesværelser, men i forbindelse med denne sag var indklagedes kontor ikke klar over det og klager blev henvist til indklagedes generalsekretær.

Klager oplyste ligeledes, at indklagedes kontor aldrig havde villet hjælpe til enkeltenssudlejning, når klager henvendte sig telefonisk med et konkret problem, men var blevet henvist til at klage skriftligt og så havde det været for sent at få den konkrete seng.

Klager fremsatte krav om erstatning for fremtidige bestillinger hos vandrerhjem, der ikke accepterede udlejning af enkeltensge i perioden 1. juni – 1. september og uden for perioden, hvis der blev annonceret hermed.

Indklagede oplyste, at vandrerhjemmet ifølge deres egne oplysninger skulle kunne sælge senge i fællesværelse hele året rundt. Men det var de imidlertid ikke forpligtede til. De kunne, som en del andre vandrerhjem gjorde, begrænse denne udlejning til perioden 1. juni – 1. september.

Indklagedes bestyrelse besluttede pr. 1. januar 2006 at ændre reglerne for udlejning af senge i fællesværelser. Baggrunden for ændringen var, at det i vinterhalvåret var uøkonomisk at åbne vandrerhjemmet for udlejning af blot én enkelt seng. Dertil kom, at ordningen var blevet misbrugt af gæster, der ønskede et værelse for sig selv men nøjedes med at leje en seng i fællesværelse og håbede på, at der ikke kom yderligere gæster, da det var meget billigere.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist

Nævnet fandt, at den episode, der oprindeligt havde givet anledning til nærværende klage, måtte anses for løst ved indklagedes tilbagebetaling af et beløb til klager.

Nævnet udtalte, at det ikke var muligt at yde klager erstatning for eventuelle fremtidige bestillinger, allerede fordi klager ikke på nuværende tidspunkt havde lidt noget tab.

Nævnet kunne på baggrund heraf ikke give klager medhold.

## 033-06 – Fejl og mangler ved festarrangement

### Afgørelsen:

Klager bestilte i februar måned 2006 et festarrangement til afholdelse hos indklagede den 15. juli 2006 fra kl. 14.00 til kl. 22.00.

Arrangementet bestod af en menu til kr. 733,- pr. person, leje af musik og fri bar i 2 timer.

Klager var utilfreds med følgende punkter i forbindelse med arrangementet:

Manglende betjening under arrangementet:

Der var næsten ingen betjening under middagen. Der var kun en enkelt tjener til hele selskabet på 19 gæster.

Maden og vinen blev sat på bordet, så gæsterne i selskabet selv måtte tage maden og skænke vinen op. Klager havde regnet med, at der blev serveret for hver gæst og havde betalt kr. 35,- ekstra pr. person for at få serveret hovedretten 2 gange.

Kaffe og likør blev heller ikke serveret men bare sat på et bord.

Maden:

Kartoflerne til hovedretten var uspiselige. Det smagte som om, de havde været opvarmet og var kommet i ovnen igen bagefter. Broccolien var brun, og saucen var kold.

Drikkevarer:

Klager havde bestilt fri bar i en periode på 2 timer. Der blev sagt, da den åbnede, men ikke da den blev lukket.

Klager havde fået en ekstraregning på kr. 528,- for 22 sodavand plus kr. 336,- for 12 øl. Klager og flere af hendes gæster var rystede over dette høje beløb.

Ekstra regning:

Klager fik desuden en ekstra regning på ca. kr. 600,-. Hun kunne ikke forstå, hvorfra den kom.

Klagers datter betalte indklagede kr. 400,- i drikkepenge uden at spørge klager. Klager mente ikke, at datteren skulle have gjort dette.

Klager prøvede i perioden efter arrangementet flere gange telefonisk at få kontakt til indklagede. Klager fik det indtryk, at indklagede ikke havde tid til at tale med hende.

Da klager efter mange forsøg fik arrangeret et møde med indklagede, udtalte indklagede sig hånligt om hendes klagemuligheder. Under mødet var klager hele tiden til stede, og hendes veninde havde ikke udtalt det, som indklagede senere havde hævdet.

Klager fik efterfølgende af indklagede tilbudt, at hun og 19 gæster kunne få en middag hos indklagede uden beregning. Dette tilbud var klager ikke interesseret i, idet hun ikke syntes, hun havde fået, hvad hun betalte for hos indklagede.

Klager fremsatte krav om at få udbetalt erstatning.

Indklagede var forbavset over at modtage en klage fra klager i starten af august måned 2006. Alle gæster havde udtrykt tilfredshed med arrangementet, og klagers datter, som betalte, gav gode drikkepenge og roste indklagede.

Da indklagede havde modtaget klagers klagebrev, indkaldte indklagede to af tjenerne, som havde serveret til arrangementet samt den person, som klager havde aftalt arrangementet og skrevet ordren med.

På mødet gik de alle punkterne igennem, og det viste sig herved, at der ikke var hold i nogle af klagepunkterne.

Manglende betjening under arrangementet:

Klager mente, at der kun havde været én tjener under arrangementet. De to ud af i alt tre tjenere, der var til stede på selve arrangementsdagen, var til mødet, og klager kunne godt huske dem. Hvis den tredje havde været til stede, ville hun formentlig også have kunnet huske hende.

Der blev stillet fade på stativer med kartofler, kød og grønt på og med ting til at tage med. Dette var sædvanlig fremgangsmåde.

Det fremgår af ordrebekræftelsen, at 2. gangs servering koster kr. 35,- pr. person.

Det var efter klagers datters ønske, at der blev lavet en kaffebuffet, idet nogle ønskede at drikke den ude på terrassen og på denne måde havde mulighed for det.

Maden:

Der var intet i vejen med maden.

Ekstra regning:

Ekstraregningen var for øl og vand under middagen samt drikkevarer indtaget efter de to timer med fri bar.

Indklagede bemærkede, at klager til mødet havde en veninde med. Veninden virkede pinligt berørt over situationen og sagde, både mens klager hørte det og var væk fra bordet, at hun syntes, det hele havde været rigtig dejligt. Hun havde ikke lagt mærke til de mangler, klager påpegede.

Indklagede var uforstående over for klagers klagepunkter. Alligevel tilbød indklagede at invitere klager og hendes 19 gæster til middag på stedet uden beregning, så hun kunne komme til at synes om stedet igen. Dette tilbud afslog klager.

Indklagede ønskede ikke at refundere beløbet eller en del deraf, da denne mente, at klager var blevet godt behandlet, og at alle aftaler var overholdt.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist.

Nævnet fandt det godtgjort, at der mellem parterne var indgået aftale om afholdelse af et selskabsarrangement hos indklagede.

Indklagede havde tilbudt klager en middag til 19 personer som kompensation. Henset til den tilbudte kompensations helt ekstraordinære størrelse, lagde nævnet til grund, at der havde været mangler ved det pågældende arrangement. Nævnet fandt ikke, at disse kunne have været udbedret, såfremt klager havde klaget på stedet.

Under hensyn til manglernes karakter og omfang fandtes afslaget passende at kunne fastsættes til kr. 2.300,-, svarende til ca. 15 % af den betalte pris for arrangementet.

## 037-06 – Klage over manglende refusion af betaling for hotelværelse

### Afgørelsen:

Klager bestilte den 8. juli 2006 et værelse hos indklagede med en overnatning den 29. juli 2006 til klager, dennes hustru samt deres spædbarn. Klager ønskede et værelse med egen balkon og udsigt. Prisen for værelset var kr. 998,-.

Klager ankom til hotellet ca. kl. 16.00 og forlod igen hotellet for at tage til et privat arrangement og kom tilbage til hotellet igen kl. ca. 22.45.

Klager var utilfreds med følgende ved værelset:

Der var over 30 grader på værelset, hvilket gjorde det umuligt at sove, samtidig med at det var umuligt at lufte ud, idet der var voldsom støj og musik fra et nærliggende spillested på torvet foran hotellet.

Kl. 23.00 henvendte klager sig derfor i receptionen med anmodning om at få anvist et andet værelse som vendte væk fra torvet. Dette kunne ikke lade sig gøre, hvorfor klager valgte at forlade indklagedes virksomhed.

Indklagede havde ikke informeret klager om, at der kunne være larm fra torvet vel vidende, at klager havde sit spædbarn med.

Klager henvendte sig efter afrejsen telefonisk til indklagede den 31. juli 2006 for at finde en løsning på problemet og indgik her aftale med en af indklagedes stuepiger om tilbagebetaling af beløbet for værelset. Dette nægtede indklagede efterfølgende, idet en sådan disposition ikke lå inden for den ansattes bemyndigelse, og tilbød i stedet en gratis overnatning. Klager havde ikke noget at bruge en gratis overnatning til og afslog derfor tilbudet.

Klager fremsatte krav om, at få refunderet pengene for værelset, kr. 998,-.

Indklagede oplyste, at hotellet lå direkte på torvet, samt at der tæt på hotellet var flere steder som havde levende musik og lignende. Det hørte ifølge indklagede med til beliggenheden, at der var en del støj fra torvet. Der måtte ifølge retningslinierne spilles for åbne døre til kl. 23, og efter dette kun for lukkede døren. Det kunne dog ikke udelukkes, at disse retningslinier ikke blev efterlevet denne aften grundet varmen.

Forinden afrejsen kontaktede klager indklagedes reception, hvor indklagede selv var til stede.

Den ansatte, som skulle have indgået aftale med klager om tilbagebetaling af værelseslejen, var stuepige og havde på ingen måde bemyndigelse til at indgå aftale om en sådan tilbagebetaling.

Indklagede havde ikke mulighed for at udleje værelset til anden side, efter klager var taget hjem, og kunne derfor ikke tilbagebetale værelseslejen. Klager blev i stedet tilbudt en gratis overnatning en anden gang, men afslog dette.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist.

Nævnet fandt det godtgjort, at der mellem parterne var indgået aftale om en overnatning på indklagedes virksomhed fra den 29.-30. juli 2006, samt at klager afbrød opholdet den 29. juli ca. kl. 23.

Nævnet fandt det endvidere godtgjort, at der var støj fra torvet, samt at temperaturen på værelset havde været høj.

Nævnet bemærkede, at den høje temperatur på værelset henset til årstiden ikke kunne bebrejdes indklagede. Der forelå ikke oplysninger om, at indklagede havde annonceret med oplysninger om, at værelserne var udstyret med klimaanlæg eller lignende.

Nævnet fandt endvidere, at der i det pågældende område i højsæsonen måtte kunne påregnes ekstern støj. Det bemærkedes, at hotellet var beliggende direkte på torvet, hvilket klager måtte have været bekendt med.

Det blev tiltrådt som anført af indklagede, at denne ikke forpligtedes ved en aftale om tilbagebetaling som måtte være indgået af en stuepige, jf. UFR 2002, s. 179/ 2/V.

På denne baggrund fandt nævnet, at klager var forpligtet til at betale fuld pris for opholdet.



## 044-06 – Tilbageholdelse af depositum

### Afgørelsen:

Klager bestilte den 24. februar 2005 et bryllupsarrangement hos indklagede til afholdelse den 29. juli 2006 til en samlet pris af kr. 58.337,-.

I arrangementet var omfattet leje af køkken, festlokale, værelser til overnatning, morgenmad, leje af fadølsanlæg mv.

Klager var utilfreds med, at der var fratrukket kr. 1.594,- fra klagers depositum i forbindelse med manglende effekter.

I forbindelse med arrangementet blev der foretaget optælling af service både før og efter festen, som klager overværede og underskrev. Det blev her konstateret, at der manglede en serviet. Efterfølgende var klager blevet faktureret for diverse manglende effekter kr. 836,-, på baggrund af en "fin optælling" fra indklagedes side, hvilket klager stillede sig uforstående overfor, da det ikke beroede på den fælles optælling.

Klager var yderligere blevet opkrævet kr. 813,50. De kr. 813,50 dækker reparation af et privat skab i det lejede køkken, der angiveligt var blevet brudt op under festen samt for 2 knive, der angiveligt skulle være blevet stjålet i den forbindelse.

Selvom klager opfordrede indklagede til at politianmelde sagen, blev dette ikke gjort. Klager mente ikke, at klager kunne stilles ansvarlig for en kriminel handling, der ikke var begået af klager eller dennes gæster. Klager havde desuden været i kontakt med sit forsikringsselskab, der oplyste, at indbrud i det private skab ikke var klagers ansvar, men en sag mellem indklagede og dennes forsikringsselskab.

Klager havde ligeledes henvendt sig til Københavns Politi for at anmelde episoden, men politiet ville ikke modtage en anmeldelse, da klager ikke ansås for skadelidt i denne situation.

Klager oplyste, at indklagedes personale havde været tilstede, da morgenmaden søndag blev tilberedt af dem.

Klager fremsatte krav om at modtage de opkrævede kr. 1.594,- retur.

I henhold til indklagedes og klagers kontrakt fremgik det, at som lejer af lokaler og værelser, var man pligtig at betale erstatning til udlejer for eventuelle skader man selv eller ens gæster under lejemålet forårsagede på bygninger eller inventar i alle de lejede faciliteter.

Indklagede oplyste, at de foretog en finoptælling af inventar før og efter en udlejning, og at sådan en finoptælling tog 3-4 timer. Det foregik uden lejeres tilstedeværelse, da man ikke mente, at man kunne byde lejere, at de skulle deltage i sådanne finoptællinger. Klager havde selv mulighed for at tælle op både før og efter festen, idet der på skabe, skuffer og lignende stod nøjagtigt, hvad der forefandt i dem.

Indklagede oplyste, at de sammen med klager foretog en mindre stikprøvekontrol af større ting, hvilket klager også var informeret om, da erfaring viste, at cateringfirmaerne ofte byttede om på diverse køkkenudstyr, således at klager fik mulighed for at se eventuelle mangler. Klager måtte derfor stole på indklagedes efterfølgende optælling.

Ved ankomst og afrejse blev foretaget en stikprøvekontrol. Den endelige gennemgang af inventar og lokaler blev foretaget førstkommande hverdag, dvs. at personalet, som checkede klager ud, ikke havde bemyndigelse til den endelige godkendelse.

Indklagede oplyste, at det var klagers ansvar, at glas og andet service gik i stykker i køkkenet, samt at bestik og andre ting forsvandt.

Indklagede oplyste, at klager fik udleveret nøglen til lokalerne fredag og afleverede denne igen søndag. Det var klager, der i dette tidsrum havde ansvaret for lokalerne og skulle sørge for, at dørene blev låst. I dette tidsrum var det private skab blevet brudt op, hvorfra 2 knive var blevet fjernet. Der havde ikke været brudt nogen døre eller vinduer op. Man skulle igennem to eller tre døre udefra for at komme ind til skabet, hvorfor indklagede mente, at det var klagers ansvar, at skabet var blevet brudt op.

Indklagede oplyste, at indklagede ikke havde haft noget personale til stede under arrangementet, da klager selv skulle sørge for dette. Men at indklagedes personale var bestilt til at lave morgenmad søndag. Da de ankom, var der allerede nogle af klagers gæster tilstede. Indklagedes personale så her, at skabet var brudt op og påtalte dette.

Indklagede havde været i kontakt med sit forsikringsselskab, som var af den opfattelse, at ansvaret ikke lå på indklagedes side.

Indklagede anmodede om, at klagers krav blev afvist

Nævnet fandt, at det tydeligt fremgik af det skriftlige materiale, hvilke procedurer der var omkring optælling, aflevering mv. Det var fremhævet, at personalet ikke havde bemyndigelse til endelig godkendelse ved udcheckning.

Nævnet fandt herefter, at klager i lejeperioden var ansvarlig for de skader, der påførtes det lejede. Nævnet fandt det tilstrækkeligt sandsynliggjort, at skaden på skabet måtte være sket i klagers lejeperiode og uden at der var brudt døre eller vinduer op. Nævnet fandt ikke, at det i den forbindelse havde nogen betydning, at det var et skab, som klager ikke havde adgang til, der blev brudt op.

Eventuelle uenigheder mellem klager og dennes forsikringsselskab henhørte under Ankenævnet for Forsikring.

Nævnet kunne af disse grunde ikke give klager medhold.

## 5. Statistik

	2003	2004	2005	2006
Modtagne sager med følgende fordeling:	70	44	57	58
Restaurationsbranchen	27	22	18	18
Hotelbranchen	12	6	16	19
Øvrige	31	16	23	21
Overført fra året før	21	20	18	20
<b>Til behandling</b>	<b>91</b>	<b>64</b>	<b>75</b>	<b>78</b>
Afsluttet ved nævnsafgørelse	59	39	44	44
Afslag klager	23	11	14	16
Helt medhold	17	16	15	17
Delvist medhold	15	9	9	8
Afvist af nævnet	4	3	6	3
Overdraget til anden klageinstans af nævnet	0	0	0	0
I alt	59	39	44	44
Overdraget til anden klageinstans af sekretariatet efter oprettelse	1	1	0	0
Afvist af sekretariatet	4	2	1	2
Forligte sager	7	4	9	9
Trukket tilbage	0	0	1	0
Overført til næste år	20	18	20	23
<b>I alt</b>	<b>91</b>	<b>64</b>	<b>75</b>	<b>78</b>

**Statistik over antallet af efterlevede afgørelser:**

	2005	2006
Afgørelser hvor klager har fået helt eller delvist medhold	24	25
Efterlevet helt eller delvist	13	16
Ikke efterlevet	6	8
Ikke oplyst af klager	4	1
Efterlevet af HORESTAs garantifond	1	0
<b>I alt</b>	<b>24</b>	<b>25</b>