

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

årsberetning

2004

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

årsberetning 2004

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 er direktør William Palle, indstillet af HORESTA. Som ad-hoc medlemmer er 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 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.

Virksomhedsområder

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.

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 Rejseankens nævnets 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 turisterhvervets brancheforening, HORESTA, er der en særlig garantifond, som sikrer, at der udbetales erstatning til klager, når Ankenævnets afgørelse foreligger, og indklagede ikke har efterkommet afgørelsen inden for den af nævnet fastsatte frist. Formålet er at skabe en tryghed hos forbrugeren ved besøg i HORESTAs medlemsvirksomheder.

Erhvervsdrivende, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelse, offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside www.hrt-ankenaevn.dk. For hoteller, restauranter m.v. er det næringsbrevsindehaverne, der bliver offentliggjort.

Generelle betragtninger

Ankenævnet har på baggrund af de forbrugerklager, der er behandlet af nævnet i 2004, gjort sig nogle generelle betragtninger om, hvilke forhold der oftest skaber anledning til klagesager.

Nævnet ønsker derfor i denne beretning at fremhæve de forhold, som forbrugeren bør tage i betragtning ved mødet med hoteller og restauranter m.v. Bemærkningerne er naturligvis særligt møntet på større arrangementer, dvs. konfirmationer, bryllupper eller lignende, hvor det er almindeligt, at der forinden indgås 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.

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.

Arrangementets forløb

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

Det er oftest i forbindelse med, at 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 haft udpeget en toastmaster, der skal forestå koordineringen.

Hvem skal betale for ekstra bestillinger

Nævnet har endvidere behandlet sager, hvor der var tvivl om, hvem der skal honorere en regning. Det bør klart fremgå af aftalen, hvorvidt ekstra bestillinger både før, under og efter selskabsarrangementet skal afregnes af værtsparret eller den enkelte gæst.

Som eksempler på vigtigheden af en klar aftale, har Ankenævnet udvalgt følgende afgørelser:

Ankenævnets j.nr. R-023-03

Klager bestilte omkring den 23. juli 2003 et bryllupsarrangement til afholdelse den 23. august samme år. Der blev aftalt ankomst kl. 17.30 og afslutning kl. 03.00. Kuvertprisen blev aftalt til kr. 593,- ekskl. bar, og det blev endvidere aftalt, at efterfølgende bar med spiritus, øl og vand skulle betales efter forbrug.

Ved indgåelsen af aftalen om arrangementet blev det oplyst, at man ved betaling efter forbrug kunne forvente, at gæsterne ville drikke for kr. 200,-. Baggrunden herfor var, at man formentligt først ville rejse sig fra bordet omkring kl. 23.30 – 24.00, og at man derfor kun havde to timer til baren, hvorfor det ikke kunne svare sig at have fri bar inkluderet i prisen.

Klager var utilfreds med størrelsen på regningen for drikkevarer, idet klager fik en regning på kr. 8.000,- mere end forventet.

Klager mente, at baggrunden for det store forbrug af drikkevarer var, at gæsternes drikkevarer blev fjernet, før de var drukket ud, at der blev serveret drikkevarer for gæsterne, inden arrangementet blev påbegyndt kl. 17.30, hvilket blev debiteret klager, og at der blev serveret drikkevarer, efter at brudeparret var gået i seng.

Klager forlangte en reduktion af den opkrævede regning på kr. 8.000,-.

Indklagede afviste klagers krav og oplyste, at der var drukket for kr. 294,- pr. person i baren. Indklagede påpegede i den forbindelse, at i betragtning af hvor lang tid baren var åben, nemlig til kl. 03.30, var det billigere, end hvis der havde været fri bar med fast pris. De fleste af de 33 øl og 69 vand, der blev serveret, blev serveret ved kaffen, inden baren var åben.

Det, der blev serveret, efter at baren var lukket, blev bestilt af såvel brudgommen som toastmasteren.

Indklagede havde tilbudt en dekort på kr. 79,- pr. person som følge af, at kaffen ifølge klager var ryddet for tidligt af. Beløbet, kr. 3.713,-, var indbetalt til klager fratrukket kr. 7.000,- for en overnatning.

Nogle af gæsterne ankom til hotellet før brudeparret og sad i skipperstuen og fik en øl eller vand. Disse gæster oplyste, at det skulle på brudeparrets regning.

Under middagen blev der ud over vin serveret øl og vand til nogle af gæsterne. Ydermere var der nogle af gæsterne, der under middagen gik efter øl for at medbringe disse til aktivitetsrummet og billardrummet. Baren blev åbnet kl. 24.00 og lukket kl. 03.30. Hvis der skulle have været en fast pris på baren, skulle det have været kr. 315,- pr. person, altså dyrere end de kr. 294,-, der blev brugt af klager.

Indklagede fandt på to af gæsternes værelse en næsten tom flaske vodka samt fire - fem fyldte sodavand og en del tom emballage. I øvrigt var det på det værelse, hvor gæsterne valgte at forlade virksomheden uden at betale regningen. Regningen var trukket fra den udbetalte dekort.

Nævnet fandt det ikke usædvanligt, at en vært for et bryllupsarrangement opkræves for drikkevarer, der var serveret til gæsterne inden arrangementets start, eller for de drikkevarer toastmasteren afgav bestilling på, efter at brudeparret havde forladt lokalet. Omfanget af de afgivne bestillinger var i øvrigt ikke sådan, at det kunne anses for godtgjort, at klager var blevet påført en merudgift, fordi drikkevarerne blev fjernet, før de var drukket ud. Herefter kunne der ikke gives klager medhold.

Ankenævnets j.nr. R-027-03

Klager bestilte et arrangement hos indklagede til afholdelse den 14. september 2003 fra kl. 13.00 – 19.00.

Prisen pr. kuvert blev aftalt til kr. 120,-. Samtidig blev det, efter klagers opfattelse aftalt, at klager betalte for tre genstande pr. person under arrangementet. Klager betalte i alt kr. 10.976,- for arrangementet.

Klager var utilfreds med, at han var blevet debiteret for for mange øl, vand og kaffe i forhold til gæsternes reelle forbrug.

Klager var samtidig utilfreds med, at selvom klager samme dag meldte afbud for en voksen og to børn, blev der alligevel opkrævet betaling for disse.

Klager klagede over regningens størrelse dagen efter arrangementet.

Klager fremsatte krav om at modtage kr. 1.240,- tilbage.

Indklagede oplyste, at der var indgået aftale om servering af "lille koldt bord", der ellers kostede kr. 135,- for samme pris, som der ellers blev taget for en platte. Der blev forinden arrangementet udarbejdet et prisoverslag på maden og tre genstande pr. person og altså ikke en endelig aftale om, hvad der måtte serveres.

Indklagede fastholdt, at alle drikkevarer, som var skrevet på regningen, også var blevet bestilt af klager og dennes gæster, og forbrugt af disse. Tjeneren, som

betjente selskabet, havde været tilknyttet til indklagedes virksomhed i mere end 15 år, og indklagede havde fuld tillid til ham.

Indklagede tilbød klager at refundere tre kuverter, i alt kr. 360,-, hvilket klager afviste. Indklagede trak efterfølgende dette tilbud tilbage, da kuverterne ikke var afbestilt, bordet dækket, og maden serveret.

Indklagede bemærkede, at hvis klager havde reklameret ved arrangementets afslutning og havde gennemgået regningen med tjeneren, kunne sagen være blevet løst med det samme.

Nævnet fandt ikke, at klagers indsigelser om, at der ikke var serveret det antal genstande, der fremgik af regningen, kunne afgøres på det foreliggende skriftlige grundlag. En afgørelse heraf forudsatte antagelig afhøring af vidner under strafansvar, hvilket i henhold til nævnets vedtægter ikke kan finde sted ved nævnet.

Sagen blev derfor afvist som uegnet til nævnsbehandling.

Ødelagt tøj

Ankenævnet har behandlet en del sager, hvor gæster har fået ødelagt tøj på den ene eller anden måde. Her er det vigtigt, at gæsten straks når skaden opstår, henvender sig til virksomheden herom og efterfølgende forsøger at mindske skadens omfang, f.eks. ved rensning, så skaden ikke forværres.

Ankenævnets j.nr. A-027-03

Klager spiste den 10. maj 2003 middag hos indklagede.

Et væg-hængt stearinlys dryppede ned på klagers skindjakke under middagen, så det ene ærme blev gennemvædet af stearin.

Klager oplyste, at hun efterfølgende på anvisning fra indklagedes personale sendte jakken til rens, men at rensning ikke kunne lade sig gøre, da jakken ikke tålte rensning.

Klager havde talrige telefonsamtaler med indklagede om erstatning af jakken via indklagedes forsikring.

Klager havde forlagt kvitteringen for jakken, men oplyste, at jakken blev købt i efteråret 2002 hos ONLY og kostede kr. 999,-.

Klager fremsatte krav om erstatning for jakken på kr. 999,-.

Indklagede fremkom ikke med bemærkninger til sagen, og nævnet lagde derfor klagers oplysninger om sagsforløbet til grund for sagens afgørelse.

Nævnet fandt det godtgjort, at klagers jakke var blevet ødelagt, fordi et stearinlys hos indklagede dryppede ned på jakken.

Nævnet fandt på denne baggrund, at indklagede havde pådraget sig et erstatningsansvar ved at anbringe et stearinlys, hvor det kunne dryppe ned på en jakke.

Nævnet fandt herefter, at klager var berettiget til erstatning for den ødelagte jakke. Beløbet blev skønsmæssigt fastsat til kr. 999,-.

2. – Ankenævnets j.nr. A-028-03

Klager deltog den 10. maj 2003 i et bryllupsarrangement hos indklagede.

Under middagen spildte en af tjenerne på klagers kjole. Brudeparret aftalte efterfølgende med indklagede, at klager skulle få kjolen renses og derefter sende regningen til indklagede, der nok skulle betale for rensningen.

Det viste sig imidlertid, at kjolen ikke kunne renses, men kun kunne vaskes i koldt vand, hvilket ikke kunne fjerne pletten.

Da det ikke var muligt for klager at komme i personlig eller telefonisk kontakt med indklagede, og da indklagede heller ikke reagerede på klagers breve af henholdsvis 21. juli og 20. oktober 2003, valgte klager at indbringe sagen for Ankenævnet.

Under sagsbehandlingen anmodede indklagede om at få kjolen indleveret, hvilket skete primo december 2003. Indklagede konstaterede efterfølgende, at kjolen ikke kunne renses, men klager modtog ikke som lovet erstatning for kjolen.

Kjolen var købt den 9. maj 2003 og havde fra ny en pris på kr. 2.199,-.

Klager fremsatte krav om at modtage erstatning for den ødelagte kjole på kr. 2.199,- samt kr. 300,- for ulejligheden, i alt kr. 2.499,-.

Indklagede oplyste, at han flere gange havde forsøgt at komme i telefonisk kontakt med klager, desværre uden resultat.

Da indklagede ikke havde set kjolen, anmodede han om at få denne udleveret for selv at forsøge at få den renses. Hvis det ikke var muligt, meddelte indklagede, at han var indstillet på at erstatte kjolen.

Indklagede modtog kjolen i starten af december 2003.

Indklagede havde efterfølgende telefonisk meddelt, at erstatning ville blive sendt til klager, idet renseriet havde meddelt, at kjolen ikke kunne renses, hvilket ikke skete.

Nævnet fandt det godtgjort, at en tjener under et arrangement hos indklagede spildte på klagers kjole, og at det ikke har været muligt at rense denne.

Nævnet fandt, at klager var berettiget til at modtage en erstatning på kr. 2.199,- for den ødelagte kjole.

Nævnet havde ikke mulighed for at pålægge indklagede at betale et yderligere beløb på kr. 300,-. Nævnet bemærkede, at spørgsmålet om, hvorvidt indklagede ved sit brev af 23. november 2003 havde forpligtet sig til at betale dette yderligere beløb henhørte under domstolene.

Ankenævnets j.nr. A-002-04

Klager besøgte den 31. december 2003 indklagedes restaurant sammen med en veninde.

Under middagen sprøjtede der kogende olie fra fonduen på klagers kjole samt på venindens hånd. Klager gjorde indklagede opmærksom på skaden, men blev henvist til at henvende sig telefonisk mandagen efter. Klager modtog dog en flaske rødvin fra indklagede som kompensation. Klager ønskede at forlade indklagedes

restaurant hurtigst muligt p.g.a. den ødelagte festkjole og venindens forbrændte hånd.

Klager fik ved den telefoniske henvendelse få dage senere oplyst, at indklagede ville sende kjolen til rens. Klager afleverede herefter kjolen til indklagede. Den 16. februar 2004 fik klager at vide, at indklagede havde ombestemt sig og ikke ville lade kjolen renses.

Klager bemærkede, at kjolen ikke var ny, men selvfølgelig var ren på nær oliepletterne fra fonduen. Kjolen havde fra ny en værdi af kr. 800,-. Klager var desværre ikke i besiddelse af en kvittering for kjolens pris.

Klager havde efterfølgende indhentet erklæring fra Christianshavns Renseri. Af erklæringen fremgik, at et tilfredsstillende resultat af rensningen ville være umuligt at opnå, idet der efter rensningen ville være synlige pletter, da olien ikke var "ren", og da der var gået fem måneder siden pletten blev påført. Renseriet havde efterfølgende telefonisk overfor nævnets sekretariat oplyst, at der ville have været en chance på 90 % for, at kjolen var blevet ren, hvis den var blevet indleveret til rensning straks.

Klager fremsatte krav om at få erstatning for den ødelagte kjole.

Indklagede oplyste, at der den pågældende aften var en gæst, der oplyste, at hun havde fået olie på sin kjole. Der blev dog ikke forevist indklagede nogen drypskade på kjolen. Indklagede fik ingen information om, at klagers veninde havde pådraget sig en forbrænding på hånden. Indklagede valgte at kompensere for ulejligheden den pågældende aften med en flaske første klasses vin. Klager og hendes veninde virkede fortravlede, da de skulle til en anden fest.

Indklagede blev efterfølgende kontaktet af klager angående rensning af kjolen, hvor indklagede tilbød at vurdere det fremsatte krav, hvis kjolen blev indleveret. Indklagede afviste dog kravet om rensning, da kjolen fremstod i væsentlig grad som tilsvinet uden relation til det postulerede oliesprøjt fra fonduen.

Indklagede påpegede, at fonduen præsenteredes i specialgryder, der under selve tilberedningen i væsentlig grad er sikret mod sprøjt.

Der var ikke tidligere indtruffet skader vedrørende oliesprøjt fra fonduen men alene mindre uheld så som sovsespild.

Nævnet fandt på baggrund af parternes bemærkninger, at indklagede, sådan som det konkrete forløb var beskrevet, havde pådraget sig et erstatningsansvar.

Nævnet tillagde det i den forbindelse betydning, at indklagede havde søgt at kompensere klager i form af en gratis flaske vin, samt at indklagede havde indledt en dialog om rensning af kjolen.

Nævnet fandt på den baggrund, at klager var berettiget til en erstatning på kr. 400,-.

Ankenævnets j.nr. A-003-04

Klager besøgte den 30. januar 2003 indklagedes virksomhed.

Efter, at klager havde forladt indklagedes virksomhed og var kommet hjem, opdagede han, at der var kommet et tydeligt hul på hans buksebag.

Den følgende dag tog klager tilbage til indklagedes virksomhed og fremviste bukserne. Han erfarede, at stolen, han havde siddet på aftenen før, havde et søm stikkende op af stolesædet. Klager konstaterede, at sømmet i stolesædet passede med, hvor hullet var kommet i bukserne.

Klager undersøgte stolen sammen med indklagede, som accepterede, at denne var årsagen til skaden. Indklagede fjernede herefter stolen, så noget lignende ikke ville ske for andre.

Indklagede oplyste, at denne nok skulle tage sig af sagen, og klager bare skulle sende en kort skriftlig forklaring og en kopi af kvitteringen. I den forbindelse oplyste indklagede, at enten forsikringen eller indklagede selv ville dække skaden.

Klager oplyste, at de ødelagte bukser hørte til et jakkesæt. Det var ikke muligt at få nye bukser, som passede til jakken, og jakken var således ikke anvendelig i klagers jobsituation. Af kvittering fremsendt af klager fremgik, at jakkesættet var købt den 25. april 2002 for kr. 3.299,-.

Klager fremsatte krav om at modtage erstatning for det skadede jakkesæt.

Indklagede rejste tvivl om, hvorvidt klagers skade var sket i dennes forretning eller på et andet sted.

Indklagede anså det for umuligt, at klager kunne gøre sit krav gældende, idet denne i første omgang havde forladt forretningen og så først senere var vendt tilbage og havde hævdet, at skaden var sket i den pågældende forretning.

Nævnet bemærker, at det fremgik af sagen, at klager allerede den 4. februar 2003 pr. e-mail rettede henvendelse til indklagede og redegjorde for skaden. Indklagede tog ikke afstand fra klagers oplysninger. Indklagede havde senere fortsat dialogen med klager og havde herunder oplyst klager om sit forsikringselskab og policenummer. Der var ikke i sagen fremlagt oplysninger om, at indklagede på noget tidspunkt havde taget afstand fra de faktiske oplysninger, som var indeholdt i klagers skriftlige henvendelser. Først da sagen blev indbragt for nævnet, ca. halvanden år efter klagers første skriftlige henvendelse, bestred indklagede, at skaden skulle være indtrådt hos denne.

Nævnet fandt derfor, at klagers oplysninger burde lægges til grund for sagens afgørelse. Der tilkom herefter klager erstatning.

Nævnet bemærkede, at eventuel usikkerhed om den interne ansvarsfordeling hos indklagede, herunder om caféen var bortforpagtet, var klager uvedkommende og derfor ikke kunne komme denne til skade.

Nævnet fandt, at erstatningen skønsmæssigt burde fastsættes til 50 procent af jakkesættets værdi, svarende til kr. 1.649,50.

Diverse udvalgte afgørelser

Utilfredshed med værelse – Ankenævnets j.nr. H-012-03

Klagers datter bestilte på vegne af klager telefonisk den 1. december 2003 et ophold hos indklagede den 6. december 2003 til en pris på kr. 795,-. Det var klagers 40-års bryllupsdag.

Ved ankomsten viste det sig, at prisen var på kr. 895,-, hvilket klager betalte kontant efter anmodning.

Klager var utilfreds med, at værelset og hotellet ikke var af den standard, klager forventede. Klager var herunder utilfreds med:

- At der hverken var bad eller toilet på værelset, hvilket var problematisk, da klager var ældre og skulle op om natten. På hjemmesiden stod der, at der var pæne toilet- og badeforhold
- Fjernsynet fungerede ikke. Fejlen blev ikke udbedret.
- Klager var utryg ved flugtvejene.
- Hotellet var et ikke-ryger hotel, hvilket ikke fremgik af hotellets hjemmeside, og klager havde aldrig set brochuren.

Klager meddelte efter ankomsten indklagede, at denne ikke var tilfreds med værelsets standard og forlod derefter efter 10 minutter værelset og krævede pengene tilbage, hvilket blev afvist.

Da der ikke var telefon på værelset, bestilte klager over mobiltelefonen et værelse til kr. 1.025,- på et andet hotel.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene tilbage.

Indklagede bemærkede, at det ved bestillingen blev oplyst, at grundet julefrokost var der kun ét værelse ledigt, hvilket blev bestilt af klagers datter.

Indklagede oplyste, at da klagers datter boede tæt på hotellet, blev hun ved bestillingen tilbudt at bese værelset inden opholdet, hvilket klagers datter ikke benyttede sig af. Datteren bestred dog dette.

Til klagers bemærkninger havde indklagede følgende kommentarer:

- Det fremgik af indklagedes hjemmeside, at der var seks meter til toiletforhold, som var på gangen.
- Fjernsynet var rigtig nok ikke indstillet, men dette blev udbedret.
- Flugtveje og brandudstyr blev hvert år tilset af brandtilsynet og havde ikke givet anledning til bemærkninger.

Indklagede bemærkede endvidere, at klager opholdt sig i en time på værelset, havde rokeret møblerne rundt og havde snavset værelset til. Indklagede havde tilbudt klager et beløb på kr. 100,- retur på grund af fjernsynet, der ikke var indstillet.

Nævnet fandt det godtgjort, at værelset kun havde været besigtiget en kort periode, og at klager herefter havde forladt værelset.

På baggrund af den overfor klagers datter oplyste pris, burde indklagede udtrykkeligt ved bestillingen have gjort opmærksom på, at der ikke var bad/toilet på værelset. Nævnet tillagde det i den forbindelse også vægt, at indklagedes markedsføringsmateriale måtte betragtes som ikke tilstrækkelig præcist, idet det på den fremlagte udskrift af indklagedes hjemmeside alene fremgik, at der var "pæne bade og sanitære forhold".

Herefter fandt nævnet, at klager var berettiget til at få det betalte beløb kr. 895,- refunderet.

Gavekort – Ankenævnets j.nr. A-025-03

Klager var i besiddelse af et gavekort udstedt den 2. februar 2003 og med gyldighed indtil 1. august 2003 til et weekendophold hos indklagede.

Klager kontaktede primo juli 2003 indklagede for at høre, om det var muligt i stedet for et weekendophold at få en hverdagsovernatning, idet klager på grund af barnedåb og 60 års fødselsdag ikke kunne nå at overnatte i en weekend inden gavekortets udløb. Klager havde ikke benyttet gavekortet, da tiden var løbet fra klager. Klager modtog ikke svar på sin henvendelse men en meddelelse om, at klager nu havde haft seks måneder til at gøre brug af gavekortet. Klager ringede igen 14 dage efter og fik i den forbindelse oplyst, at man blot kunne have taget imod indklagedes tilbud om weekendophold i de to weekender først i august, som indklagede oplyste, han tidligere havde meddelt. Klager havde ikke hørt denne information. Klager kunne ikke første weekend i august, da klager skulle arbejde.

Giveren af gavekortet forsøgte også at kontakte indklagede, men uden held.

Klager havde ikke overdraget gavekortet og var ikke bekendt med nogen, der skulle have bestilt et ophold hos indklagede i en af de to første weekender i august.

Klager ønskede ikke at tage imod det foreslåede forligstilbud, idet klager ikke ønskede at opholde sig på indklagedes virksomhed.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede meddelte, at der var udstedt et gavekort på et weekendophold. Klagers henvendelse om, at man ønskede at benytte gavekortet på hverdage i juli måned 2003 kunne ikke lade sig gøre, da der ikke var plads, og endvidere var gavekortet også tydeligt udstedt til et weekendophold.

Indklagede havde herefter tilbudt klager at komme nogle weekender i august. Indklagede blev herefter kontaktet af nogle venner til klager, der fortalte, at det var dem, der var køberne af gavekortet, og at de rent faktisk gerne ville benytte gavekortet til en weekendovernatning den 16. august 2003. De mødte imidlertid aldrig op, hvorefter indklagede stod med et tomt værelse i den weekend.

Indklagede tilbød under sagsbehandlingen at forlige sagen således, at gavekortets gyldighed kunne forlænges, så det kunne have været benyttet i en af weekenderne inden 24. december 2003.

Nævnet fandt det godtgjort, at indklagede havde udstedt et gavekort på et weekendophold på indklagedes virksomhed. Anvendelsen af gavekortet var tidsbegrænset til ca. seks måneder.

Nævnet fandt ikke, at indklagede havde dokumenteret en saglig begrundelse for at begrænse gavekortets anvendelsesperiode til et halvt år. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at et gavekort som udgangspunkt anses som en simpel fordring, der har en gyldighed på op til fem år.

Nævnet fandt endvidere ikke, at indklagede på tilstrækkelig vis havde godtgjort, at det skulle være aftalt med giverne af gavekortet, at dette skulle have været anvendt til et weekendophold fra den 16. august 2003.

På baggrund af ovenstående fik klager medhold.

Garderobeansvar – Ankenævnets j.nr. A-030-03

Klager indleverede den 14. oktober 2003 en jakke og en taske hos indklagede i en bemandet garderobe og fik i denne forbindelse udleveret to garderobermærker mod betaling af kr. 20,-.

Da klager skulle afhente jakken og tasken, fik klager lov til selv at gå ind i garderoben for at finde sine ting, da personalet havde travlt, men tasken var bortkommet.

Tasken indeholdt pas, pung med kr. 1.200,-, nøgler, sygesikringsbevis, bankkort, studiekort, månedskort (2 zoner), klippekort, solkort, headset til mobiltelefon, toilettaske med make-up, parfume, minidisc, langærmet bluse, vanter og halstørklæde. Ydermere havde klager været nødsaget til at udskifte låse til sin bopæl til en værdi af kr. 500,-, da klager havde mistet sine nøgler.

Klager reklamerede både skriftligt og mundtligt til indklagede uden resultat.

Tasken var indkøbt i Spanien for ca. kr. 400,-. Klager havde mistet kvitteringen for tasken.

Klager fremsatte krav om betaling af kr. 4.295,- svarende til indkøbsværdien af den mistede taske, værdien af indholdet i tasken samt udskiftning af låse.

På baggrund af klagers oplysninger, der ikke var imødegået af indklagede, da indklagede ikke fremkom med bemærkninger til sagen, lagde nævnet til grund, at klager mod betaling og udlevering af garderobermærke indleverede en taske i en bemandet garderobe. Det blev endvidere lagt til grund, at tasken var bortkommet, mens den var i indklagedes varetægt.

Da indklagede modtog den pågældende taske mod betaling og udlevering af garderobermærke, havde indklagede tillige pligt til at udlevere den mod forevisning af garderobermærket.

Nævnet fandt herefter, at indklagede var forpligtet til at erstatte den bortkomne taske. I overensstemmelse med klagers ubestridte oplysninger, som nævnet ikke fandt usandsynlige, blev erstatningen fastsat til kr. 400,-.

Tre af nævnets medlemmer fandt endvidere, at det måtte have stået indklagede klart, at der måtte være et indhold i de tasker, som indklagede modtog til opbevaring, og at indklagede ved bortkomst hæftede for at yde erstatning for sådant indhold i rimeligt omfang. I denne sag, hvor der var tale om en kvindelig kunde, måtte erstatningen omfatte det for en dametaske typiske indhold, herunder diverse kosmetikprodukter og endvidere visse personlige papirer.

To medlemmer fandt, at der ikke bør ydes erstatning for tab ud over prisen på tasken, da indklagede ikke mod betaling af en beskeden garderoberafgift burde pålægges ansvar for indholdet i klagers taske, som indklagede ikke var gjort bekendt med, og hvis værdi i det væsentlige ikke var nærmere dokumenteret.

Samtlige medlemmer fandt, at indklagede ikke kunne forvente, at der i tasken blev opbevaret ikke ubetydelige kontantbeløb og pas, ligesom indklagedes ansvar heller ikke kunne udstrækkes til omkostninger ved udskiftning af låse hos klager. Da klager

endvidere havde indleveret sit overtøj til særskilt opbevaring, kunne indklagede ej heller hæfte for beklædningsgenstande i tasken.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertal. Her fandt et flertal af nævnet, at indklagede burde betale en yderligere erstatning, der skønsmæssigt blev fastsat til kr. 1.000,-, så den samlede erstatning udgjorde kr. 1.400,-. Nævnets flertal havde herved udstrakt ansvaret for en modtaget taske noget videre, end for eksempelvis overtøj. Som det vil fremgå, har flertallet lagt vægt på, at den, der modtager en taske til opbevaring, må regne med, at tasken har et indhold.

4. Statistik

	2001	2002	2003	2004
Modtagne sager med følgende fordeling:	74	59	70	44
Restaurationsbranchen	35	33	27	22
Hotelbranchen	19	12	12	6
Øvrige	20	14	31	16
Overført fra året før	23	22	21	20
Til behandling	97	81	91	64
Afsluttet ved nævnsafgørelse	63	51	59	39
Afslag klager	31	15	23	11
Helt medhold	10	15	17	16
Delvist medhold	18	16	15	9
Afvist af nævnet	4	5	4	3
Overdraget til anden klageinstans af nævnet	0	0	0	0
I alt	63	51	59	39
Overdraget til anden klageinstans af sekretariatet efter oprettelse	0	0	1	1
Afvist af sekretariatet	4	1	4	2
Forligte sager	7	7	7	4
Trukket tilbage	1	1	0	0
Overført til næste år	22	21	20	18
I alt	97	81	91	64

Statistik over antallet af efterlevede afgørelser:

Afgørelser afsagt i år 2004 hvor klager har fået helt eller delvist medhold	25
Efterlevet helt eller delvist	15
Ikke efterlevet	3
Ikke oplyst af klager	7
Efterlevet af HORESTAs garantifond	0
I alt	25