

## Vedtægter for Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme

### § 1

Nævnet er oprettet af Hotel, Restaurant og Turisterhvervet, HORESTA, og Forbrugerrådet.

### § 2

#### Nævnets kompetence

#### Stk. 1

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme behandler klager fra enkelte eller grupper af forbrugere over tjenesteydelser, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker og vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser, såfremt ydelsen og/eller det fremsatte krav repræsenterer en værdi på højst kr. 150.000,-. Klager over ydelser, der overstiger denne værdi, henvises til behandling ved de almindelige domstole. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Den der kan klage, er den eller de forbrugere, til hvem tjenesteydelsen leveres.

#### Stk. 2

Klage rejses mod den og/eller de, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omhandlede spørgsmål. Ankenævnet behandler dog ikke klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder, er omfattet af et andet ankenævns virksomhed, eller som vedrører leje af feriehuse eller campingpladser. Sådanne klager henvises til behandling ved det relevante ankenævn eller de almindelige domstole.

#### Stk. 3

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

#### Stk. 4

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

Så længe en klage behandles i ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved de almindelige domstole om de af klagen omfattede forhold.

Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, hæver retten sagen og sender den til Nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes indtil den er behandlet af nævnet.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

## Stk. 5

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.

Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, kan Forbrugerstyrelsen på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, jf. dog § 16.

## § 3

### Nævnets sammensætning

#### Stk. 1

Ankenævnet består af en formand, som er dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. De bag ankenævnet stående organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden.

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

#### Stk. 2

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

#### Stk. 3

Til ankenævnet knyttes et sekretariat.

## § 4

### Habilitet

#### Stk. 1

Ingen må deltage i behandling af en sag, når

1. vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

2. vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op eller nedstigende linie, eller i sidelinien så nær som søskende børn eller andre nærtstående, har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
3. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

## **Stk. 2**

Den, for hvis vedkommende nogle af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom.

## **Stk. 3**

Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke i behandling af en sag som følge af bestemmelsen i stk. 1.

## **§ 5**

### **Indbringelse for Ankenævnet**

#### **Stk. 1**

Ingen klagesag kan undergives behandling, medmindre klageren først har henvendt sig om klagen til indklagede, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

#### **Stk. 2**

Klage skal indbringes for ankenævnet på en af nævnet udfærdiget formular.

#### **Stk. 3**

Oversendes en ved retten eller voldgiftsret anlagt sag til ankenævnet efter en forbrugers anmodning, anses forbrugeren for at have indbragt sagen for ankenævnet.

## **§ 6**

### **Gebyr og omkostninger**

#### **Stk. 1**

Samtidig med at en klage indbringes for Ankenævnet, indbetaler klageren et gebyr på kr. 150,-.

Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis forbrugeren får helt eller delvist medhold i klagen, hvis klagen trækkes tilbage inden nævnsbehandling eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Afsluttes en sag af sekretariatet, eller afvises denne fra nævnsbehandling tilbagebetales klagegebyret af ankenævnets sekretariat.

## Stk. 2

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

## Stk. 3

En erhvervsdrivende skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis

1. forbrugeren får medhold i sin klage, eller
2. sagen forliges, således at forbrugeren får medhold i sin klage.

Erhvervsdrivende, der løbende bidrager til ankenævnets drift, skal ikke betale et beløb for behandling af en sag.

For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør det i nr. 1 nævnte beløb kr. 2.741,- og det i nr. 2 nævnte beløb kr. 818,-.

De nævnte beløb fastsættes som et standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.

## § 7

### Sekretariatets opgaver

#### Stk. 1

Nævnets daglige arbejde varetages af et sekretariat, der har hjemsted hos Dansk Erhverv, Børsen, 1217 København K.

Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet, efter indstilling fra de bag ankenævnet stående organisationer, et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i nævnet.

#### Stk. 2

Det er sekretariatets opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til Ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og forbereder klagesagen til nævnsbehandling.

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

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

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

## Stk. 3

Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som måtte henhøre under et andet godkendt klage eller ankenævn eller under Forbrugerklagenævnet, henvises af sekretariatet til det relevante nævn. Enhører klagen ikke under et godkendt klage eller ankenævn eller Forbrugerklagenævnet, oplyses forbrugeren om muligheden for at anlægge sag ved de almindelige domstole, om retshjælp, fri proces samt dækning af sagsomkostninger gennem en evt. retshjælpsforsikring.

Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet forbrugeren meddelelse herom og begrundet over for forbrugeren denne afgørelse. Forbrugeren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt forbrugeren fremsætter ønske herom.

## Stk. 4

Sekretariatet videresender enhver modtaget klage til udtalelse hos den erhvervsdrivende.

## Stk. 5

Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse.

## Stk. 6

Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, herunder at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses for at være af betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

## Stk. 7

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for svar og gensvar. Hvis svar udebliver, efter der er afgivet en rykker med frist på 7 dage, kan sagerne afgøres på det foreliggende grundlag, jf. dog § 15.

Sekretariatet skal behandle sagerne, således at sagsbehandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering af klagen til ankenævnets afsigelse ikke bør overstige 6 måneder.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

## § 8

### Mundtlig forhandling

#### Stk. 1

Ankenævnet kan i særlige tilfælde indkalde parterne til mundtlig forhandling. Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver fra en sådan forhandling eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis indklagede udebliver eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.

## § 9

### Sagkyndig erklæring

#### Stk. 1

Nævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.

## § 10

### Forlig

#### Stk. 1

Sekretariatet kan, forinden klagen forelægges til behandling for ankenævnet, søge at opnå forlig mellem parterne.

#### Stk. 2

Ved fremsættelse af forligsforslag, jf. stk. 1, skal det fremgå, at klagen er behandlet på sekretariatsplan, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

#### Stk. 3

Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde, i form af kopi af relevant materiale eller en beskrivelse, orientere om de forlig, der siden sidste møde i ankenævnet er indgået med sekretariatets medvirken.

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

#### Stk. 4

Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

## § 11

### Ankenævnets møde

#### Stk. 1

Ankenævnets afgørelser træffes på et møde på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. Ankenævnet afholder møde en gang ca. hver 6. uge, dog minimum én gang i kvartalet, eller efter behov.

#### Stk. 2

Formanden og medlemmerne skal senest ti dage forinden behandlingen i ankenævnet have tilsendt samtlige oplysninger i sagen. Ankenævnet kan i særlige tilfælde beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentning af yderligere oplysninger.

#### Stk. 3

Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når mindst formanden og 2 andre medlemmer eller disses suppleanter, repræsenterende henholdsvis forbruger og erhvervsinteresser, er til stede og deltager i afgørelsen. Er et nævnsmedlem forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer samme erhvervs eller forbrugerinteresse.

#### Stk. 4

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

Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Afgørelser i Ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed

#### Stk. 5

En repræsentant for Forbrugerstyrelsen skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i ankenævnets møder.

#### Stk. 6

I nævnsmøderne deltager tillige lederen af sekretariatet uden stemmeret.

## § 12

### Afvisning

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

## Stk. 1

Ankenævnet kan afvise klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter, eller på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller andre særlige grunde, skønnes uegnede til behandling i Ankenævnet.

Afvisningen skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

## § 13

### Afgørelser på baggrund af fast praksis

#### Stk. 1

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

#### Stk. 2

Bestemmelsen i § 14, stk. 1, stk. 3, stk. 4, stk. 5, stk. 6 og stk. 7 finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

#### Stk. 3

Sager, hvori formanden har truffet afgørelse på nævnets vegne, skal forelægges på næstkommende nævnsmøde. Hvert af nævnets medlemmer kan på dette møde beslutte, at sagen skal undergives almindelig nævnsbehandling.

## § 14

### Ankenævnets afgørelser

#### Stk. 1

Ankenævnets afgørelser og forlig skal være skriftlige og ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, formanden har bemyndiget hertil. Der fastsættes en frist på 30 dage efter forkyndelsen til opfyldelse af afgørelsen.

#### Stk. 2

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

#### Stk. 3

Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 6, stk. 3, skal dette fremgå af afgørelsen.

Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 6, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen.

# **ankenævnet**

for hotel, restaurant og turisme

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

## Stk. 4

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

## Stk. 5

Hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, nævnet har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

## Stk. 6

Begge parter skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces samt dækning af sagsomkostninger gennem en evt. retshjælpsforsikring. Endvidere skal parterne have tilsendt vejledning om tvangsfuldbyrdelse, muligheden for genoptagelse og forbrugers mulighed for at få Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugers vegne samt dække visse omkostninger til en retssag.

## Stk. 7

Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller ved voldgiftsrets oversendelse, skal ankenævnet sende kopi af afgørelsen til retten eller voldgiftsretten.

## § 15

Genoptagelse

### Stk. 1

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

1. Lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen.
2. Nye oplysninger, som den pågældende part ikke havde haft mulighed for at fremskaffe til nævnebehandlingen og som hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen kunne have medført et andet udfald af sagen.

### Stk. 2

En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 dage

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

## Stk. 3

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

## § 16

### Tvangsfuldbyrdelse

#### Stk. 1

Nævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

#### Stk. 2

En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

## § 17

### Information og offentliggørelse

#### Stk. 1

Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal Forbrugerstyrelsen kopier af de i ankenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Forbrugerstyrelsen.

På ankenævnets hjemmeside skal fremgå de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt resumé af alle afgørelser.

Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen. Et enigt ankenævn kan bestemme, at den erhvervsdrivendes navn også skal anonymiseres, såfremt særlige forhold taler herfor.

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Listen kan offentliggøres på ankenævnets hjemmeside. For så vidt angår hoteller, restauranter m.v., er det næringsbrevsindehaveren, der bliver offentliggjort.

Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, eller hvis der kommer en ny næringsbrevsindehaver på virksomheden, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen.

Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.

## **Stk. 2**

Ankenævnets afgørelser er offentlige, idet enhver ved henvendelse til ankenævnets sekretariat kan forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets kendelser, hvis disse kan identificeres, dog med undtagelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også navnet på indklagede samt andre oplysninger kan tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

## **§ 18**

### **Ankenævnets omkostninger**

#### **Stk. 1**

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

## **§ 19**

### **Regnskab og drift**

#### **Stk. 1**

Nævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Der skal heri tillige oplyses om efterlevelseshæft på afgørelserne. Kopi af disse sendes til Økonomi- og Erhvervsministeriet, Forbrugestyrelsen samt de stiftende organisationer.

Regnskabsåret er kalenderåret.

## **§ 20**

### **Vedtægtsændringer**

#### **Stk. 1**

Til ændring af nærværende vedtægter kræves enighed mellem Forbrugerrådet og HORESTA. Vedtægtsændringer skal godkendes af Økonomi- og Erhvervsministeren og tiltrædes af de øvrige organisationer med repræsentanter i nævnet.

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

## § 21

### Opløsning af Ankenævnet

#### Stk. 1

Ankenævnet er stiftet af HORESTA og Forbrugerrådet og kan opløses, såfremt Forbrugerrådet eller HORESTA med et års varsel til en 1. januar meddeler dette til den anden part.

Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager.

#### Stk. 2

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

## § 22

### Overgangsbestemmelser

Bestemmelserne i § 14, stk. 4, stk. 5, stk. 6, § 15, stk. 2, stk. 3 og § 16, finder kun anvendelse på sager indbragt for nævnet efter 1. januar 2010.

København den 20

København den 20

Forbrugerrådet:

HORESTA:

---

---

Ovennævnte vedtægter er godkendt i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager

Tiltrådt af Landsforeningen Danmarks Vandrerhjem:

\_\_\_\_\_ den 20

---

# ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Tiltrådt af Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark:

\_\_\_\_\_den 20

\_\_\_\_\_