Hvad man bør vide...

– når fester, møder og konferencer skal holdes i byen

HORESTA

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

HORESTA
Vodroffsvej 32
1900 Frederiksberg C

Tel. +45 35 36 51 21
kontakt@hrt-ankenaevn.dk

www.hrt-ankenaevn.dk

Gæstens sikkerhed

Hvis der opstår uoverensstemmelser mellem parterne i forbindelse med reservation, afvikling af et arrangement eller lignende, kan man som forbruger rejse sagen overfor Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme. Nævnet blev etableret i 1998 af HORESTA og Forbrugerrådet.

Alle klager op til en værdi af 150.000 kr. vil kunne behandles. Det gælder også klager over virksomheder, der ikke er medlem af HORESTA.

HORESTA Garanti er gæsternes sikkerhed for, at de til enhver tid kan få deres tilgodehavende udbetalt. Det gælder dog kun såfremt man får medhold i en klage over et HORESTA-medlem.

Regelsæt for selskabsarrangementer, kurser og konferencer

Dette standardregelsæt er tænkt som en hjælp til alle, der ønsker at holde et festarrangement, et kursusophold eller en konference på en virksomhed i hotel-, restaurant- og turisterhvervet.
Regelsættet er udtryk for en branchekutyme og omfatter regler for reservation og afbestilling af selskabsarrangementer samt kurser og konferencer i det omfang, der ikke er truffet anden særskilt aftale herom.

Branchens kutymer i Danmark svarer helt til de internationale regler på området og lægges typisk til grund for afgørelser i Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme samt ved landets domstole.

I nogle af de hoteller og restauranter, som er medlem af HORESTA, kan man tegne afbestillingsforsikring. Det er derfor en god idé at forhøre sig, om man tilbyder denne service i virksomheden.

Selskabsarrangement – skriftlig bekræftelse

§1

Den skriftlige bekræftelse bør indeholde nøjagtig oplysning om den aftalte menu og øvrige ydelser samt dato og tidsramme for arrangementet.

Desuden bør arrangementets samlede pris være nøje angivet, herunder f.eks. om vinmenu, vin ad libitum og fri bar er omfattet. Det samme gælder reservationsgebyrets størrelse og depositum.

Hvis arrangementet strækker sig ud over almindelig lukketid (kl. 24) eller det aftalte tidsrum, kan virksomheden kræve særskilt betaling for de udgifter, der bliver påført herved.

Selskabsarrangement – afbestilling i tide

§2

Afbestilling af et selskabsarrangement på;

- **12 personer og derover,** skal rettidigt ske skriftligt senest fire uger inden dato for afviklingen af det bestilte arrangement.
- **under 12 personer** skal rettidigt ske skriftligt senest to uger inden dato for afviklingen af det bestilte arrangement.

§3

Selskabsarrangement - krav på godtgørelse

Ved afbestilling af hele selskabsarrangementet eller reduktion på mere end 10 pct.

- **til og med 6 døgn før afvikling** af det bestilte arrangement kan hotellet eller restauranten m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 50 pct. af prisen for de afbestilte ydelser.
- **senere end 6 døgn før afviklingen** af det bestilte arrangementet kan hotellet eller restauranten m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 75 pct. af prisen for de afbestilte ydelser.

§4
Hotellet eller restauranten m.v. kan ved forevisning af regning kræve, at gæsten ved rettidig afbestilling betaler for ydelser, der ikke kan afbestilles, f.eks. musik, kontorartikler, apparatur og lignende.

§5
Ved manglende fremmøde (no show) har hotellet eller restauranten m.v. krav på fuld pris for hele arrangementet.

Kurser og konferencer – skriftlig bekræftelse

§6
Den skriftlige bekræftelse bør indeholde oplysning om opholdets varighed, omfanget af faciliteter, der stilles til rådighed, antal måltider samt øvrig servering. Ved overnatning bør antal værelser og den samlede pris pr. mødedeltager være angivet. Det samme gælder reservationsgebyrets størrelse og depositum.

§7
Den aftalte pris er baseret på det antal dage, kurset/konferencen skal vare i henhold til bestillingen. Ankomst efter kursets/konferencens begyndelse og afrejse inden dettes afslutning berettiger ikke til nedslag i prisen ifølge tilbud.

§8
Senest en uge før kurset/konferencen finder sted, skal gæsten fremsende en navneliste over mødedeltagerne - samt ved overnatning den endelige fordeling på det bestilte antal værelser. Samtidig skal gæsten fremsende konferenceprogrammet med angivelse af måltider og øvrig servering.

Kurser og konferencer – afbestilling i tide

§9
Afbestilling af hele kurset/konferencen kan rettidigt ske skriftligt senest 6 uger før dettes afholdelse. Enhver form for reduktion i kurset/konferencen på op til 35 pct. - herunder i

antallet af mødedeltagere, tidsrum m.v. – skal rettidigt ske skriftligt senest 3 uger, før kurset/konferencen finder sted.

Kurser og konferencer – krav på godtgørelse

§10

Ved afbestillingen senere end 6 uger, før kurset/konferencen skulle finde sted, kan hotellet m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 65 pct. af prisen for de bestilte ydelser.

Ved reduktion på mere end 35 pct. i antallet af deltagere eller ved reduktion senere end 3 uger før, kurset/konferencen skal finde sted, kan hotellet m.v. vælge

- at betragte hele kurset/konferencen som afbestilt og kræve en godtgørelse, der svarer til 65 pct. af prisen for de oprindeligt bestilte ydelser, eller
- at gennemføre kurset/konferencen med fuld betaling for enhver reduktion, der ikke er meddelt hotellet m.v. rettidigt på skrift.

§11
Hotellet m.v. kan ved forevisning af regning kræve, at gæsten ved rettidig afbestilling betaler for ydelser, der ikke kan afbestilles, f.eks. musik, kontorartikler, apparatur og lignende.

§12
Ved manglende fremmøde (no show) har hotellet m.v. krav på at tage fuld pris for hele kurset/konferencen.

Generelle regler for bekræftelse og afbestilling

§13
For at aftalen kan bevises, bør reservationen altid foreligge enten i form af en ordrebekræftelse eller i form af en reservationsaftale, der er bekræftet på skrift af begge parter.

§14
Enhver afbestilling eller ændring i den oprindelige bestilling bør ske skriftligt og rettidigt i henhold til de gældende tidsfrister for det pågældende arrangement.

Reservationsgebyr og depositum

§15
Når reservationen foreligger, kan gæsten forvente at skulle betale et reservationsgebyr efter nærmere aftale. Gebyret vil blive trukket fra ved den endelige afregning, men refunderes ikke ved eventuel afbestilling.

Depositum fratrækkes den endelige afregning og tilbagebetales ved rettidig afbestilling.

Tabsbegrænsning

§16
Hotellet eller restauranten m.v. har til enhver tid lov til at søge et eventuelt tab begrænset ved at udleje de bestilte lokaler til anden side. Såfremt hotellet eller restauranten m.v. stiller krav om godtgørelse for forsinket afbestilling, kan gæsten kræve bevis for, at udlejning til anden side ikke har fundet sted.

Aflysning eller omplacering

§17
I tilfælde af at hotellet eller restauranten m.v. aflyser eller omplacerer, kan gæsten kræve at blive holdt skadesløs for samtlige dokumenterede ekstra omkostninger, gæsten får herved.

§18
Såfremt gæsten ønsker enten at reklamere over arrangementet eller rejse krav om godtgørelse, skal det meddeles hotellet eller restauranten m.v. snarest muligt efter, at arrangementet er eller skulle have fundet sted.

Force majeure

§19
Ved helt ekstreme forhold uden for parternes kontrol (force majeure) kan afbestilling/aflysning ske vederlagsfrit.

Voldgift

§20

Uoverensstemmelser i forbindelse med fortolkningen og anvendelsen af disse bestemmelser afgøres ved voldgift, jf. lov om voldgift.

Den part, der ønsker sagen for voldgift, indgiver begæring herom til HORESTA, der efter at have modtaget begæringen snarest muligt udpeger en voldgiftsmand til at repræsentere hotellet eller restauranten m.v.

Senest 14 dage efter, at den anden part har fået meddelt, at den pågældende voldgiftsmand er udpeget, skal den anden part udpege sin egen voldgiftsmand. Overholdes fristen ikke, er HORESTA berettiget til at udpege begge voldgiftsmænd.

Voldgiftsmændene udpeger selv en uvildig opmand, der skal være jurist.

HORESTA Garanti

Som gæst i en HORESTA-virksomhed er du sikret via en særlig garantiordning. Det betyder, at du er sikker på at få et evt. erstatningskrav godtgjort, hvis Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme har givet dig medhold i en klage.

Såfremt afgørelsen i Ankenævnet undtagelsesvis ikke efterleves, og den indklagede virksomhed er medlem af HORESTA, vil du kunne få dit krav dækket af HORESTAs garantifond.

HORESTA

HORESTA

Vodroffsvej 32
1900 Frederiksberg C

Tel. +45 35 24 80 80
horesta@horesta.dk

www.horesta.dk