

**Ankenævnets j.nr.: 2014-0743 - Klage over restaurant der var lukket under hotelophold**

I februar 2014 bookede klager et ophold hos indklagede i perioden fra den 20.-26. maj 2014 til en samlet pris af kr. 11.850,-.

Klager oplyste, at årsagen til, at klager bookede opholdet hos indklagede, var, at indklagede havde en gourmetrestaurant, og at der ikke var særlig mange restauranter i byen. Klager oplyste desuden, at hotellet lå uden for byen, og at hotellets busservice sluttede kl. 18.00.

Da klager ankom til hotellet viste det sig imidlertid, at indklagedes gourmetrestaurant var lukket under hele opholdet, idet køkken og lokaler var udlejet til afholdelse af en privat konference.

Klager oplyste, at indklagede dog tilbød klager en tre retters menu serveret i hotellets cafe til kr. 870,00. Indklagede tilbød i den forbindelse klager en kompensation på kr. 1.000,00, som klager imidlertid ikke blev fratrukket den endelige faktura.

Klager oplyste desuden, at:

- klager den 20. maj var inviteret til middag privat,
- det den 21. maj var umuligt at spise i restauranten, og at klager derfor spiste i cafeen,
- det, den 22. og 23. maj, ligeledes var umuligt at spise i restauranten,
- klager først den 23. maj blev gjort opmærksom på, at restauranten ikke var åben for almindelige gæster, og klager blev derfor tilbudt en på forhånd bestemt tre retters menu i cafeen, jf. det ovenfor anførte,
- klager den 24. og 25. maj spiste i cafeen, men ikke blev gjort opmærksom på, at det også disse dage var muligt at få serveret mad fra gourmetrestauranten.

Klager gjorde indsigelse under opholdet over for indklagedes personale, men klager fik at vide, at klager var den eneste, der havde klaget over den lukkede restaurant, og at personalet ikke kunne stille noget op.

Klager oplyste imidlertid, at der var flere gæster, der havde klaget. Dette fremgik af TripAdvisor.

Klager klagede desuden den 27. maj 2014 til booking.com, som havde solgt klager opholdet. Ved e-mail af 13. juni 2014 klagede klager til indklagede. Klager gjorde gældende, at klager fandt sig berettiget til at modtage kompensation fra indklagede i anledning af den lukkede restaurant.

I klagen til hotellet fremlagde klager desuden adskillige klagepunkter vedrørende øvrige mangler på hotellet, som imidlertid ikke var gjort gældende over for Ankenævnet, idet klagen til Ankenævnet alene knyttede sig til den lukkede gourmetrestaurant.

Klager modtog svar fra indklagede ved e-mail af 13. juni 2014, hvoraf det fremgik, at indklagede var uforstående over for klagen, og at indklagede havde leveret det, som klager havde betalt for, nemlig hotelværelse inkl. morgenmad og transfers.

Indklagede anførte desuden, at såfremt gourmetrestauranten var klagers motivation for at vælge indklagede, undrede det indklagede, at klager ikke på forhånd havde taget initiativ til at reservere bord i gourmetrestauranten.

Indklagede gjorde derudover gældende, at indklagede ikke kunne imødekomme klagers krav om kompensation.

Klager fremsatte ønske om at få pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede oplyste, at klager ankom den 20. maj, og at klager havde mulighed for at spise i hotellets restaurant frem til den 23. maj. I perioden mellem den 23. og 26. maj havde, klager mulighed for at få serveret restaurantens mad i hotellets cafe.

Indklagede oplyste desuden, at klager spiste én middag i cafeen, og at klager efterfølgende havde oplyst indklagede om, at såfremt klager havde været bekendt med, at klager skulle betale for denne middag havde klager aldrig spist den.

På baggrund af ovenstående stillede indklagede sig uforstående over for påstanden om, at klager alene havde valgt at bo hos indklagede på grund af hotellets restaurant. Indklagede anførte desuden, at klager havde afvist at tage i mod den tilbudte kompensation på kr. 1.000,00.

Indklagede ønskede i øvrigt oplyst om Ankenævnet har jurisdiktion i Grønland.

Indklagede fastholdt den fremsendte faktura.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet afviste at behandle klagen, da Ankenævnets jurisdiktion ikke omfatter Grønland, jf. Nævnets vedtægter § 2, stk. 2.

Ankenævnets virksomhed var endvidere – som alle øvrige ankenævn – baseret på det regelsæt, som fremgår af Lov om Forbrugerklager (Lovbekendtgørelse nr. 1095 af 08/09/2010). Af denne lovs § 22 fremgår det, at loven ikke gælder for Grønland og Færøerne.

På denne baggrund fandt Ankenævnet, at nævnet ikke havde stedlig kompetence til at behandle en sag, som vedrørte en virksomhed på Grønland.

Klageren henvistes til at klage til det grønlandske "Forbrugerklageudvalg". Information om klage til Forbrugerklageudvalget kunne findes på det Grønlandske Forbrugerråds hjemmeside [www.Atuisoq.gl](http://www.Atuisoq.gl).

Afgørelse af 23. oktober 2014