

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0155 - Indløsning af gavekort**

**Sagsfremstilling:**

Klager købte i december 2019 via Spotdeal et værdibevis/en deal til et ophold med én overnatning hos indklagede, som driver et hotel.

Opholdet var betegnet som et eksklusivt gourmetophold m. vinmenu, kaffe & kage og morgenmad.

Prisen for værdibeviset var 2.698 kr., og i annonceringen var det oplyst, at dette tilbud indeholdt en besparelse i forhold til normalpris på 38 pct., svarende til 1.702 kr.

Betingelserne for brugen af værdibeviset var følgende:

”Opholdet kan benyttes fra d. 16. januar til og med d. 20. december 2020.

- I januar, februar, marts, april, oktober, november & december: Ankomst søndag til fredag.
- I maj, juni, august & september: Ankomst mandag, tirsdag og onsdag
- Opholdet kan ikke benyttes i uge 27, 28, 29, 30, 31 & 32.
- Opholdet kan desuden ikke anvendes med ankomst på helligdage eller i forbindelse med andre tilbud.

**Tillæg (betales direkte til [navn på indklagede]):**

- Tillæg ved ankomst fredage i januar, februar, marts, april, oktober, november og december - 500 kr. pr. værelse pr. nat.
- Tillæg ved ankomst mandage, tirsdage og onsdage i maj, juni, august og september - 350 kr. pr. værelse pr. nat
- Opgradering til De lux værelse med havudsigt, De Lux Værelse No. 5 med sauna eller De Lux værelse No. 21 på 1. sal - 350 kr. pr. værelse pr. nat.”

Pga. af corona-epidemien blev perioden, hvor beviset kunne anvendes forskudt ind i 2021, og klager bookede i oktober 2020 et ophold hos indklagede fra torsdag den 25. februar til fredag den 26. februar.

Den 29. januar 2021 modtog klager besked fra indklagede om, at denne booking ikke kunne gennemføres, da hotellet på dette tidspunkt pga. corona-restriktioner havde lukket for restaurationsdriften. Indklagede oplyste samtidig, at værdibevisets gyldighedsperiode på denne baggrund blev forlænget med marts og april måned.

Klager tog, ifølge klager 6 timer efter at have modtaget denne besked, kontakt til indklagede med henblik på at booke en ny dato til opholdet, og klager spurgte, hvilke torsdage, fredage eller lørdage, der var mulighed for at ankomme inden for denne forlængede periode.

Klager svarede d. 31. januar 2021, at det ikke var muligt at ankomme torsdage, fredage eller lørdage med det ophold, som dealen gav adgang til, men alene mandag-onsdag. Alternativt kunne klager vælge at ankomme torsdag-lørdag, hvor klager så ville kunne anvende den prismæssige værdi af værdibeviset og så betale restværdien for et tilsvarende ophold ved afrejse.

Klager svarede tilbage, at klager mente, at dette var en væsentlig ændring af den indgåede aftale, hvor det også var muligt at ankomme torsdag-lørdag, og at klager derfor ønskede at annullere og få pengene refunderet.

Indklagede svarede den 1. februar 2020, at der var udsolgt i april for så vidt angik ophold med ankomst torsdag-lørdag, og at den eneste mulighed var, at ankomme mandag-onsdag eller at anvende værdien af værdibeviset til at betale for et ophold med fri ankomst.

Parterne havde herefter en længere mailkorrespondance, hvor indklagede holdt fast i, at det ikke var muligt at anvende værdibeviset med ankomst torsdag-fredag, men at klager – hvis klager ønskede at ankomme torsdag-fredag, kunne anvende værdien af værdibeviset til at købe et ophold hos indklagede helt frem til og med juni, hvilket betød, at klager skulle betale et tillæg for at erhverve et ophold svarende til det, som værdibeviset gav adgang til, hvis klager ville ankomme torsdag-lørdag.

Klager holdt fast i, at dette var et brud på de aftalte vilkår, hvorefter det også var muligt (med de anførte undtagelser) at anvende værdibeviset med ankomst torsdag-fredag.

Da parterne ikke kunne nå til enighed indgav klager en klage til ankenævnet.

#### **Klagers bemærkninger:**

Klager finder, at den oplyste mulighed for i maj og juni at bruge aftalens pengemæssige værdi som en form for gavekort, er vanskelig at tage seriøs, når man tager den store lovede rabat ved køb i betragtning. Ved at godtage denne løsning ville klager acceptere at gå med til at forringe værdien af aftalen med de 38 % lovet i rabat svarende til 1.700 kr.

Klager er utilfreds med, at det blev oplyst, at det i marts-april 2021 alene var muligt at ankomme mandag-onsdag, hvilket efter klagers opfattelse er i modstrid med de oprindeligt aftalte vilkår, hvor det meget præcist fremgik, at ankomst i marts og april var mulig søndag-fredag.

Klager finder det unfair, at ændre ensidigt på vilkårene på denne måde, og klager har henvist til et svar, som Forbrugerombudsmanden har offentliggjort på egen hjemmeside på spørgsmålet om:

”Virksomheden oplyser, at værdibeviset ikke kan anvendes bestemte dage, men det fremgik ikke af dealen. Må de det?”

Svaret lyder:

”Nej. Det skal fremgå klart og tydeligt, hvis værdibeviset ikke kan anvendes bestemte dage. Det kan derfor anses som en mangel, hvis dette ikke er opfyldt. Forbrugere bør kontakte den part, de har lavet købsaftalen med (dealsitet eller virksomheden), hvis de vil undersøge mulighederne for at fortryde deres køb.”

Klager er yderligere utilfreds med, den meget korte forlængelse af aftalen

Klager er således af den opfattelse, at det giver meget kort tid til at lave en ny booking, når man alene får at vide 1 måned i forvejen, at man kun har to måneder til at få en ny booking.

Klager finder, at når det samtidig tages i betragtning, at ankomst er begrænset til de ugedage, hvor allerflest har sværest ved at tage på ophold, virker det decideret bevidst at skrue forlængelsen sammen på en måde, så køberen tvinges til at om-konvertere til den meget lidt fordelagtige gavekortsløsning, der forringer aftalen svarende til 1.700 kr.

Klager har yderligere til støtte for sine synspunkter henvist til 2 tidligere afgørelser fra Ankenævnet for Hotel, Restaurant og med j.nr. 2016-0447 og j.nr. 2019-0173.

Klager understreger, at klager har fuld forståelse for de udfordringer som corona-pandemien har givet virksomhederne. Klager finder således, at klager har udvist villighed til udskydelser og gode løsninger, hver gang der har været brug for det. Men klager kan ikke gå med på så afgørende forringelser af vilkårene.

Klager har anført, at klager ikke kan undlade at tænke, at indklagede bevidst går efter at tilpasse vilkårene på en måde, så det er umuligt at gennemføre aftalen, og at indklagede dermed får ophævet den rabat, som indklagede oprindeligt har givet i forbindelse med indgåelse af aftalerne.

Klager finder videre, at indklagede selv er ude om, hvor svært det er få overholdt aftalerne, når man ser på, hvor mange nye ophold indklagede har solgt under corona-pandemien, hvorved indklagede, efter klagers opfattelse, har været fuldt vidende om den ophobning af ikke fuldførte aftaler, som indklagede har skubbet foran sig.

Klager har henvist til, at indklagede, som minimum siden corona-epidemiens start via Spotdeal har solgt 1.000 "Gourmet-ophold" og 498 såkaldte "vinterforkælses-ophold".

Dette kan efter klagers opfattelse kun være kun være forretningsmæssigt i orden, hvis man samtidig byder aftaleparten meget bedre vilkår for udskydelserne.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til klagen, har klager anført, at klager ikke finder, at indklagede holder sig til kernen i klagen, nemlig at indklagede indsnævrer de dage, hvor dealen kan anvendes i forhold til de vilkår, der fremgår af dealen. Klager henviser her igen til den anførte udtalelse fra Forbrugerombudsmanden.

Klager finder, at indklagede forsøger at tegne et billede af, at klager har været langsom til at anvende dealen, hvilket efter klagers opfattelse ikke er korrekt. Ifølge klager fik klager – efter telefoniske henvendelser i løbet af 2020 - således af flere omgange oplyst, at dealen ikke kunne anvendes pga. corona-restriktioner, hvilket bevirkede, at klager i oktober 2020 bookede et ophold til februar 2021. Klager finder således, at klager løbende - og i god tid - har forsøgt at få dealen anvendt.

Klager har i sit svar til Ankenævnet anført, at klager ikke fik tilbud fra indklagede om bl.a. værelse med havudsigt uden ekstra tillæg og tilbud om InRoom-dining, som anført af indklagede i dennes bemærkninger til ankenævnet.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker betalingen for værdibeviset på 2.698 kr. refunderet.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede sælger rigtig mange af disse ophold igennem hele året, og følger de regler, der er udstedt fra Spotdeal.dk vedr. håndtering af disse ophold.

Den deal/ophold, som klager har købt, er solgt via Spotdeal.dk i perioden 5 november til 24. december 2019, og er et Gourmetophold for 2 personer, som gælder fra 20. januar - til 20. december

2020, dvs. hele året efter, hvor klager desværre ikke valgte at få booket deres ophold og få benyttet dealen inden udløb.

Indklagede har oplyst, at en deal eller et tilbudsophold sælges med en stor rabat og en meget tydelig tidshorisont, som er tydeligt anført ved køb af opholdet/dealen, og at gæsten således er klar over, at opholdet har et udløb som beskrevet. I dette tilfælde var gyldighedsperioden på 12 måneder, og derfor er der efter indklagedes opfattelse stor mulighed for at få indløst og brugt dealen og opholdet hos indklagede.

Den af klager købte deal skulle (jf. SPOT-deals regler) forlænges efter udløbet med den prismæssige værdi i op til 6 mdr.

Indklagede har oplyst, at indklagede ikke længere er forpligtet til dette, da Spotdeals regler er lavet om efter 1. september 2019 - hvorefter alle salg af deals herefter ikke skal forlænges i op til 6 måneder med den prismæssige værdi efter udløb.

Indklagede har anført, at til trods for, at indklagede ikke længere er forpligtet til dette efter den 1. september 2019 gør indklagede det stadig for det gode samarbejde og for, at de gæster, som ikke får benyttet sig af dealen og opholdet, stadig har denne mulighed, da indklagede oplever, at gæster ikke får dealen brugt inden udløb.

I klagers tilfælde forlængede indklagede anvendelsesperioden for dealen med dens fulde indhold til og med april 2021, hvilket betød, at klager fik yderligere 4 måneder til at få brugt dealen. Derudover valgte indklagede at forlænge dealen således at dealens prismæssige værdi kunne anvendes i maj og juni 2021.

At indklagede valgte at forlænge anvendelse af dealen med marts og april skyldes den tvungne nedlukning af indklagedes restaurant, som følge af corona-epidemien.

Indklagede åbnede således fra den 4 marts 2021 med konceptet InRoom-Dining, hvor alt servering forgik på værelset. Indklagede har oplyst, at beslutningen om åbning på denne måde, betød, at indklagede havde fuld besat i marts og nu i april måned.

I klagers tilfælde valgte klager ikke at benytte sig af denne mulighed og afviste at ankomme på ophold i marts og igen i april måned, og klager var ifølge indklagede ikke indstillet på at ankomme i maj og juni måned, hvor klager kunne benytte den prismæssige værdi af dealen inden udløb efter 6 måneder efter den oprindelige udløbsdato.

Indklagede henviser til mailkorrespondancen, hvoraf det efter indklagedes opfattelse fremgår, at klager ikke svarede indklagede, når indklagede skrev til klager, at de datoer, som klager ønskede var udsolgte eller klager svarede, at klager ikke ønskede de datoer, som var ledige.

Indklagede har pointeret, at der var tale om tilbud om datoer til klager med værelser, hvor der ikke skulle betales tillæg for værelse med havudsigt mm. Indklagede har anført, at jo længere tid der går med at foretage en reservation, jo færre datoer vil være ledige

Indklagede har anført, at indklagede finder, at mailkorrespondancen viser, at klager afviser alle tilbud fra indklagede og i stedet bruger tiden på at diskutere, og derved ikke får bestilt et ophold, hvorefter dealen ender med at udløbe. Klager kunne således have valgt at benytte sig af opholdet i april måned med indklagedes InRoom-Dining koncept, som var ganske populært eller klager kunne have valgt at benytte værdien i maj og juni måned.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få refunderet betalingen for den købte deal.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet har ved afgørelsen af "corona-relaterede-sager" lagt følgende tidslinje til grund:

- Den 27. februar 2020 blev den første dansker testet positiv for covid-19.
- Den 6. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor der blev opfordret til at udskyde eller aflyse alle arrangementer med flere end 1.000 deltagere.
- Den 11. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at alle offentligt ansatte, der ikke varetager kritiske funktioner, sendes hjem, at alle skoler, dagtilbud og institutioner lukkes, og at der indføres forbud mod, at arrangører, forlystelser, restaurationsvirksomheder mv. samler flere end 100 personer indendørs.
- Den 17. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at det gældende fra 18. marts 2020 og foreløbigt frem til den 30. marts ville være forbudt at forsamles mere end 10 personer. Storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. blev lukket ned.
- Den 23. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at alle tiltag forlænges til 14. april 2020.
- Den 6. april 2020 blev det meddelt, at forbuddet mod store forsamlinger gælder til og med august. Forsamlingsforbuddet på 10 personer samt forbuddet mod at holde bl.a. restauranter åbne forlænges til den 10. maj 2020.
- Den 7. maj 2020 blev det meddelt, at restauranter, caféer og lignende fra den 18. maj 2020 kan servere under nærmere angivne retningslinjer bl.a. vedrørende åbningstid, fysisk afstand mv.
- Den 11. maj 2020 blev det meddelt, at forsamlingsforbuddet på 10 personer forlænges til 8. juni 2020.
- Den 14. maj 2020 udsendes et sæt retningslinjer for restauranter og cafeer mv., som bl.a. tilsiger, at der skal være 2 m<sup>2</sup> pr. person i restaurationslokalet. Selskaber på mere end 10 personer må ikke spise sammen. Selskaber, hvor personerne kender hinanden, kan sidde på normal vis, ellers skal der være minimum 1 meters afstand, og der skal være minimum 1 meters afstand mellem forskellige selskaber. Der må alene være åbent til kl. 24.
- Den 18. maj 2020 kunne restauranter, caféer og lignende servere under nærmere retningslinjer bl.a. vedrørende åbningstider (alene åbnet til kl. 24) , fysisk afstand mv.
- Den 8. juni 2020 indgås en politisk aftale om åbning af samfundet (fase 2), som fra og med den 8. juni hæver forsamlingsforbuddet til 50 personer, fra den 8. juli hæves forsamlingsforbuddet til 100 personer, og fra den 8. august hæves forsamlingsforbuddet til 200 personer for arrangører omfattet af sektorpartnerskabsretningslinjer.
- Den 8. juni 2020 hæves forsamlingsforbuddet til 50 personer.
- Den 8. juni 2020 udstedes en revideret forbudsbekendtgørelse, som giver mulighed for at samles op til 500 personer i selskabslokaler mv. til fester og arrangementer mv., hvis gæsterne i det væsentlige er siddende.
- Den 11. juni 2020 indgås politisk aftale om, at private fester/arrangementer kan få lov at fortsætte efter midnat.

- Den 13. juni 2020 udstedes en ændringsbekendtgørelse, hvorefter serveringssteder må holde åbent efter kl. 24 for private fester, hvor deltagerne i det væsentlige kender hinanden i forvejen, hvis kun personer, der deltager i arrangementet, har adgang til serveringsstedet.
- Den 13. juni 2020 udstedes et sæt reviderede retningslinjer for hoteller, restauranter og caféer mv., som tager højde for de undtagelser fra forsamlingsforbuddet, som gælder for restaurationsbranchen.
- Den 8. juli 2020 hæves forsamlingsforbuddet til 100 personer.
- Den 15. sept. 2020 bebudede regerings nye restriktioner, som trådte i kraft fra den 17. sept. 2020. Restauranter, barer, cafeer og lignende serveringssteder med bevilling i hovedstadsområdet skal lukke klokken 22.00 med virkning fra 17. september 2020. Der indføres krav om brug af mundbind eller visir på restauranter, barer, cafeer og lignende serveringssteder – dog ikke, når man sidder ned. Der indføres krav til, at restauranter, barer, cafeer og lignende serveringssteder indfører skiltning om, hvor mange personer der maksimalt må opholde sig på serveringsstedet. Der indføres skærpet fokus på overholdelse af kravet om en meters afstand. Bryllupper, konfirmationer og lignende arrangementer bør slutte senest klokken 22.
- Den 19. september 2020 pålægges restauranter og andre serveringssteder at skulle lukke kl. 22 (lukkepåbuddet annonceres på et pressemøde den 18. sept. 2020 om eftermiddagen, og annonceres således med under et døgn varsel). De fastsatte restriktioner gælder foreløbig frem til den 4. okt. 2020.
- Fra den 26. sept. 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 50 personer (sænkningen blev bebudet på et pressemøde den 25. sept. 2020 om eftermiddagen og indførtes således med et døgn varsel.). På samme pressemøde blev de restriktioner som blev iværksat den 19. sept. 2020 forlænget fra den 4. okt. 2020 frem til den 18. okt. 2020.
- Fra den 26. sept. 2020 var det - herefter - kun muligt at samle mere end 50 personer, hvis der var tale om: *"Lokaler, lokaliteter og arrangementer, begivenheder, aktiviteter eller lignende, hvor kunder, besøgende eller deltagere i al væsentlighed sidder ned på faste pladser med retning mod en scene, biograflærred, bane eller lignende."*
- Fra mandag den 26. okt. blev forsamlingsforbuddet sænket til 10 personer, foreløbigt gældende til den 22. nov. Sænkningen blev bebudet på et pressemøde fredag den 23. okt. om eftermiddagen.
- Fra den 26. september 2020 ændres den hidtidige undtagelse fra forsamlingsforbuddet, hvorefter der måtte være op til 500 personer samlet, hvis de i det væsentlige var siddende til at der må samles op til 500 pers., hvis de i det væsentlige er siddende på faste pladser med ansigtet vendt mod en scene, et lærred eller lign.
- Den 23. oktober 2020. [Regeringen holder pressemøde om Covid-19-situationen](#) og udvider bl.a. kravet om at bære mundbind og sænker forsamlingsloftet fra 50 til 10 personer.
- Den 7. dec. 2020 bebudes det, at serveringssteder i 38 kommuner skal holde lukket fra den 9. dec. og foreløbigt frem til den 3. jan. 2021
- Den 10. dec. 2020 udvides lukke-påbuddet for serveringssteder til 69 kommuner
- Den 15. dec. bebudes, at serveringssteder i hele landet fra den 16. dec. og frem til den 3. jan. 2021 skal holdes lukkede.
- [På et pressemøde med Statsministeren](#) forlænges restriktionerne og nedlukningen af samfundet til 17. januar 2021.
- Den 5. januar 2021. Statsministeren præsenterer [skærpede restriktioner](#), der blandt andet betyder, at forsamlingsforbuddet sænkes til fem personer.
- Den 6. januar 2021 ophæves med BEK nr. 4 af 05/01/2021 bestemmelsen om, at der kan samles op til 500 pers., hvis personerne i det væsentlige er siddende på faste pladser med ansigtet vendt mod en scene, et lærred eller lign.

- Den 13. januar 2021. Nedlukningen og forsamlingsforbud på fem personer forlænges til 7. februar 2021.
- Den 28. januar 2021 meddeles det på et pressemøde, at alle restriktioner forlænges frem til den 28. feb. 2021.
- Den 24. februar 2021 meddeles det på et pressemøde, bl.a. visse skoler og detailvareforretninger kan åbne, mens alle øvrige restriktioner – herunder lukning for restauranterhvervet - forlænges til den 5. april 2021.
- Den 22. marts 2021 blev der udarbejdet en rammeaftale om plan for genåbning af Danmark. I henhold til denne kunne der fra den 21. april 2021 med corona-pas åbnes for udendørsservering på restauranter og cafeer mv. og fra den 6. maj også indendørs.
- Den 16. april 2021 blev det med en ny aftale meldt ud, at genåbningen af indendørs servering blev fremrykket til den 21. april (med coronapas). Restauranter, cafeer mc. Skulle dog holde lukket fra kl. 23.00 til kl. 05.00.

Ankenævnet finder, at det ved afgørelsen af "corona-relaterede-sager" må overvejes, om der har været tale om force majeure, og i givet fald hvilken betydning det har.

Force majeure dækker over en upåregnelig begivenhed uden for parternes kontrol, der ikke kan afværges, og som (midlertidigt eller permanent) umuliggør opfyldelse af kontraktuelle forpligtelser. En generel betingelse for, at en aftalepart kan påberåbe sig force majeure er, at parten er forhindret i at opfylde sine forpligtelser i henhold til den indgåede aftale.

Hvis parternes aftale indeholder en force majeure-bestemmelse, må det bero på en konkret vurdering af bestemmelsen, om corona-virus er omfattet. Hvis parternes aftale ikke indeholder en force majeure-bestemmelse, vil dansk rets almindelige bestemmelser finde anvendelse, hvorved force majeure gælder som generel retsnorm.

Ankenævnet finder herudover, at hvis ikke andet konkret er aftalt mellem parterne, må branchens kutymmer om afbestilling lægges til grund.

Af § 19 i HORESTAs branchekutyme (Hvad man bør vide ... - når fester, møder og konferencer skal holdes i byen) fremgår, at ved helt ekstreme forhold uden for parternes kontrol (force majeure) kan afbestilling/aflysning ske vederlagsfrit. Denne branchekutyme har været gældende i mere end 10 år.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at hvis parterne ikke konkret har aftalt andet, vil en aflysning af et arrangement omfattende flere personer end forsamlingsforbuddet tillader, og/eller servering på restaurant eller café på et tidspunkt, hvor det var klart, at dette ikke lovligt kunne gennemføres, være omfattet af force majeure.

En aflysning omfattet af force majeure betyder imidlertid ikke, at arrangøren vil være berettiget til at kræve betaling for det aflyste arrangement eller beholde en forudbetaling herfor, jf. HORESTAs branchekutyme. Det er i praksis uafklaret, om arrangøren vil kunne kræve betaling for dokumenterede udgifter, som arrangøren måtte have afholdt som følge af det konkrete arrangement.

Hvis den oprindelige aftale har vedrørt et arrangement til afholdelse på et ikke nærmere aftalt tidspunkt (f.eks. en såkaldt SPOT-deal eller lignende) finder Ankenævnet, at arrangøren vil være berettiget til at henvise kunden til at finde et andet tidspunkt til arrangementets gennemførelse på vilkår som svarer til de oprindeligt aftalte.

I denne sag blev klagers ophold, som var booket med et gavekort, udskudt af 2 omgange grundet de dagældende corona-restriktioner.

Af det af klager erhvervede gavekort fremgik det, at det i månederne januar-april var muligt at ankomme hos indklagede på dagene søndag til fredag.

Det var således en ændring af de aftalte vilkår, da indklagede over for klager oplyste, at det i marts-april 2021 alene var muligt at ankomme mandag-onsdag.

På denne baggrund, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, finder Ankenævnet, at klager har krav på at få det betalte beløb for gavekortet refunderet.

**Afgørelse af 24. august 2021**