

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0227 - Indløsning af gavekort

Sagsfremstilling:

Klager havde i november 2020 booket et ophold til en værdi af 2.695 kr. fra den 9. til den 11. februar (tirsdag-torsdag) 2021 hos indklagede, som driver et hotel. Som betaling for en del af opholdet ville klager bruge et gavekort til en overnatning m. morgenmad, som klager havde modtaget som kompensation for nogle mangler under et tidligere ophold hos indklagede. Klager har over for Ankenævnet oplyst, at prisen for det tidligere ophold var 3.590 kr. for 2 overnatninger i et Superior room.

Opholdet var fra indklagedes side tænkt som en overraskelse til klagers kæreste til fejring af klager og dennes kærestes 7 årsdag. Klager havde i den forbindelse kontaktet klagers kærestes arbejdsgever for at sikre sig, at klagers kæreste kunne få fri de pågældende dage.

Den 29. januar 2021 modtog klager en e-mail fra indklagede om, at klagers ophold den 9. – 11. februar ikke kunne gennemføres, da hotellet på dette tidspunkt ikke var åbnet, som følge af, at hotellet ikke kunne holde hotellets restaurant og bar åbnet pga. de verserende corona-restriktioner.

Ombookingen betød, ifølge klager, at klager ikke kunne holde opholdet hemmeligt for sin kæreste – som oprindeligt planlagt, idet klager og dennes kæreste sammen var nødsaget til at finde nogle andre dage til opholdet

Herefter blev der med hotellet aftalt en ny dato for opholdet fra torsdag den 4. til lørdag den 6. marts 2021.

Den 26. februar 2021 modtog klager en ny e-mail fra indklagede, hvori indklagede meddelte, at den planlagte åbningsdato for indklagedes hotel var yderligere udskudt pga. verserende corona-restriktioner, hvorfor klagers ophold den 4. – 6. marts 2021 ikke kunne gennemføres, således at der måtte findes en ny dato.

Klager meddelte indklagede, at klager ikke ønskede at finde en ny dato, da klager nu 2 gange havde planlagt fri fra arbejde for at komme på et ophold hos indklagede, og klager ikke kunne blive ved med at tage fridage, som ifølge klager var spildte. Klager ønskede derfor at aflyse samt at få pengene for det gavekort, som de tidligere havde modtaget som kompensation for mangler, udbetalt.

I sit svar til indklagede henviste klager til støtte for, at klager burde have gavekortet udbetalt til en afgørelse fra Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme, j.nr. 2019-0053, hvoraf det i Ankenævnets bemærkninger fremgår, at:

”Nævnet bemærkede i øvrigt, at det ikke var muligt at frigøre sig fra et erstatningsansvar ved at tilbyde en gæst et erstatningsophold eller tilbyde denne andre ydelser, som skulle forbruges på den indklagede virksomhed.”

Klager finder, at dette understøtter, at klager som udgangspunkt ikke var forpligtet til at tage imod det anførte gavekort som kompensation for manglerne under det tidligere ophold, og at klager derfor også har krav på at få udbetalt gavekortet.

Klager modtog herefter, fra klagers direktør, en beklagelse af det lange forløb, hvori indklagede henviste til, at dette skyldes de gældende corona-restriktioner, som betød, at indklagedes hotel var de facto-lukket. Indklagede anførte, at indklagede ikke havde mulighed for at tilbagebetale gavekortet, men at indklagede forlængede udløbsdatoen med 1 år frem til den 22. marts 2022.

Klager var ikke tilfreds med dette, og klager henviste i et efterfølgende svar til indklagede til den ovennævnte afgørelse fra Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme. Klager henviste videre til, at indklagedes hotel ikke var pålagt/tvunget til at lukke.

Indklagede svarede, at indklagede fandt, at indklagede havde behandlet klager fair ved at tilbyde klager et nyt gratis ophold. Indklagede anførte videre, at det var korrekt, at beslutningen om at lukke indklagedes hotel var indklagedes egen beslutning men, at den var taget ud fra den betragtning, at når indklagedes restaurant og bar var tvangslukket, så betød det, at indklagede reelt kun kunne tilbyde gæster en overnatning og udlevering af morgenmad i lobbyen.

Klager svarede bl.a. tilbage, at klager havde fundet en kompensation i form af et gavekort i orden på det tidspunkt, hvor klager modtog den, men at klager nu for 3. gang skulle ombooke og forsøge at få fri fra arbejde og klager fandt ikke, at det var muligt. Klager anførte videre, at klagers ophold ikke indeholdt andet end overnatning og morgenmad, og at klager derfor under et ophold hos indklagede ikke ville gå glip af hverken restaurant, bar, underholdning eller spa.

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

Klagers bemærkninger:

Klager er utilfreds med at indklagede ikke vil udbetale klager pengene for det modtagne gavekort, hvorved klager ville have mulighed for at finde et andet ophold og komme lidt væk, sådan som klager og dennes kæreste havde, og fortsat har, behov for.

Klager finder det utilfredsstillende, at indklagede har givet det indtryk overfor kunder, at indklagede var pålagt at være lukket, når dette reelt set ikke var tilfældet, hvilket klager først opdagede d.15/3-2021 hvor indklagede så en artikel fra dagbladet BT vedr. lukningen af indklagedes hotel.

Klager er yderligere utilfreds med at have fået et gavekort som kompensation, idet klager med henvisning til den ovennævnte afgørelse fra Ankenævnet afgørelse, finder, at det ikke er tilladt for at hotel at kompensere for mangler på den måde.

Klager ønsker pengene for gavekortet udbetalt og finder ikke, at indklagede har udvist den fornødne forståelse for, at indklagede ikke har leveret den aftalte ydelse i form af et ophold. Et ophold, som klager havde bestilt, og som klager og dennes kæreste trængte til, og som var tænkt som en overraskelse til klagers kæreste.

Klager er uforstående overfor, at indklagede godt vil forlænge udløbsdatoen på klagers gavekort, når der ifølge indklagedes egen hjemmeside står, at et gavekort ikke kan ombyttes til kontanter, forlænges eller refunderes, hvilket der også står på det gavekort, som klager modtog. Dette gavekort havde i øvrigt kun en løbetid på 1 år. og ikke de almindelige 3 år som indklagedes gavekort ellers normalt har.

Klager undrer sig således over, at indklagede vil forlænge løbetiden af gavekortet med et år, men ikke udbetale gavekortet.

For så vidt angår indklagedes tilbud om at betale klager 500 kr. for at lukke sagen, så ønsker klager ikke at tage imod dette tilbud, idet klager for det ophold, som gavekortet skulle kompensere, havde betalt 3.590 kr., som var prisen for 2 overnatninger i et superior-værelse. Klager finder derfor, at det udstedte gavekort må have en værdi svarende til én overnatning i et superior-værelse, svarende til 1.798 kr.

Klagers krav:

Klager ønsker det modtagne gavekort udbetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede ikke kan tilbagebetale beløbet for klagers gavekort, da der er tale om en gavekort, som klager har modtaget uden beregning, som compensation for et tidligere ophold, som klager var utilfreds med. Indklagede har i bemærkninger til Nævnet anført, at indklagede vil være villig til at betale 500 kr. til klager for at få sagen lukket.

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at indklagede selv valgte at være lukket, og ikke var tvangslukket, sådan som klager mener, at indklagede har givet indtryk af, har indklagede anført, at med en tvangs-lukning af indklagedes restaurant- og barfaciliteter var indklagedes hotel de facto-lukket.

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 forsamlings 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 m² 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 døgnns 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 døgnns 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 var det indklagede, som aflyste klagers ophold under henvisning til, at indklagede havde valgt at holde sit hotel lukket, da indklagede var tvunget til at holde sine restaurant- og baraktiviteter lukkede.

Hvis et hotel aflyser en kundes ophold, vil hotellet være forpligtet til at refundere kunden betalingen for det pågældende ophold.

Ved at acceptere at det udstedte gavekort kunne anvendes som delvis betaling for det af klager bookede ophold, er indklagede således også pligtig til – ved indklagede aflysning – at refundere klager værdien af gavekortet.

Der er på gavekortet ikke oplyst nogen værdi på gavekortet. Gavekortet giver efter sit pålydende adgang til 1 overnatning i et superior-værelse inkl. morgenmad.

Klager havde hos indklagede booket 2 overnatninger i et superior-værelse for hvilket, der skulle betales i alt 2.695 kr. Gavekortets værdi kan på denne baggrund ansættes til halvdelen af dette beløb, dvs. 1.347,50 kr.

Klager har således krav på, at få refunderet det modtagne gavekort med 1.347,50 kr.

Afgørelse af 24. august 2021