

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0616 - Aflyst weekendophold

Sagsfremstilling:

Klager bookede i december 2019 et "fætter-kusine"-ophold hos indklagede for 16 personer. Opholdet skulle afvikles den 25. – 26. april 2020. Opholdet inkluderede overnatning og bespisning. En del af den aftalte betaling udgjorde ifølge bekræftelsen 8 værdibeviser/deals (å 2 pers.) á hver 760 kr. i alt 6.080 kr. Hertil kom 8 gange weekend tillæg á 200 kr. samt 3 værelsesopgraderinger á i alt 300 kr. I alt var den aftalte pris 7.980 kr.

Beløbet blev betalt forud for opholdet.

Den 31. marts 2020 rettede klager henvendelser til indklagede og anførte, at klagers ophold forventeligt ikke kunne gennemføres på det aftalte tidspunkt, pga. det dagældende lukkepåbud for restaurationer og forsamlingsforbud som følge af Covid 19.

Klager spurgte på denne baggrund om, hvorvidt klager kunne få pengene retur eller flytte arrangementet til en anden dato. Klager fik ikke svar herpå og skrev herefter på ny den 3. april 2020 med samme besked til indklagede.

Den 15. april 2020 modtog klager fra indklagede meddelelse om, at klagers ophold den 25. – 26. april 2020 var aflyst under henvisning til, at restauranterne fortsat skulle være lukkede pga. Covid 19. Indklagede skrev, at indklagede derfor var nødt til at udsætte klagers ophold hos indklagede. Indklagede skrev, at klager selv kunne foretage en ny booking og, at de anvendte værdibeviser ville gælde 1 år efter, at indklagede genåbnede.

Den 9. september 2021 skrev klager til indklagede og anførte, at klager ønskede at foretage en ny booking til den af klager planlagte fætter- og kusinefest. Klager ønskede at booke datoerne 25. – 26. april 2022 med eftermiddagskaffe v. ankomst, 3-retters aftenmenu, aftenkaffe og 8 dobbeltværelser. Klager skrev, at klager oprindeligt havde booket 3 værelser med udsigt og, at klager gerne ville have dette også ved den nye booking og gerne flere (udsigtsværelser) hvis muligt.

Indklagede svarede den 21. september 2021, at klager havde forudbetalt knap 8.000 kr., og, at dette beløb ville blive fratrukket betalingen for opholdet den 25. – 26. april 2022, idet dette ophold i alt ville komme til at koste 12.792 kr., dvs. 4.812 kr. mere end det oprindeligt bookede arrangement.

Indklagede skrev den 23. september 2021 til klager, at indklagede havde fået oplyst, at klager ønskede at få det bookede ophold annulleret og det allerede indbetalte beløb tilbagebetalt.

Indklagede afviste, at dette kunne lade sig gøre, og indklagede anførte som begrundelse herfor, at der havde været rig mulighed for at afholde arrangementet det meste af 2020 og 2021. Indklagede anførte videre, at klager alligevel valgte at skubbe arrangementet til 2022, hvorfor indklagedes priser ville stige, jf. den almindelige prisudvikling og pga. stigende inflation.

Den 26. september 2021 svarede klager, at klager ikke kunne acceptere, at indklagede afviste brugen af klagers værdibeviser og, at indklagede nu i stedet tilbød et ophold uden rabat. Klager fastholdt, at klager på den baggrund ønskede at få pengene retur. Klager anførte videre, at klager ikke var enig i, at der havde været rig lejlighed til at afholde opholdet, idet klagers selskab var på 16 personer og, at der i den mellemliggende periode var perioder, hvor man kun måtte være 10 personer og hvor restauranterne var tvangslukkede.

På den baggrund fandt klager ikke, at tidsrammen på 1 år for anvendelsen af værdibeviserne kunne være udløbet.

Den 27. september 2021 svarede indklagede, at indklagede desværre ikke kunne strække sig længere og, at indklagede havde accepteret udskydelse i meget lang tid, og også i længere tid end covid 19 tilsagde. Indklagede anførte, at klager var velkommen til at aflyse og klage, men, at indklagede ikke kunne tilbyde refusion. Såfremt klager ikke ønskede opholdet i marts 2022 (skulle nok stå april), så ville indklagede annullere det.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager må have krav på refusion af det indbetalte beløb, når indklagede ikke vil tilbyde klager, at denne kan benytte værdibeviserne til et ophold i april 2022.

Klager er således ikke enig med indklagede i, at der har været rigelig tid til at gennemføre det påtænkte ophold siden den oprindelige bestilling i april 2020 blev annulleret. Således åbnede restauranterne igen den 18. maj 2020, men med et forsamlingsforbud på 10 personer. Yderligere blev restauranterne igen lukket helt ned fra den 9. december 2020 og frem til april 2021. Efter klages opfattelse er der således ikke gået 1 helt år efter genåbningen, som var den periode, som indklagede angav, at værdibeviserne blev forlænget med.

Som svar på de af indklagede fremsatte bemærkninger, har klager anført, at klager fastholder klagen over, at klager ikke har haft 1 år efter genåbning af hotel og restaurant, til at afholde klagers arrangement, primært pga. Corona-restriktioner set i relation til gruppens størrelse, efter aflysningen den 15. april 2020.

Klager efterspurgte muligheden for at afholde klagers arrangement på det for klagers gruppe sædvanlige tidspunkt, sidste weekend i april måned, men nu i 2022.

Dette blev af indklagede tilbudt til ca. den dobbelte pris af det oprindeligt købte, som var 760 kr. per 2 personer til nu ca. 800 kr. pr. deltager. Klager blev således ikke afkrævet, at arrangementet skulle være afholdt i 2021, for at kunne få arrangementet til den købte pris (kr. 760 for 2 v. brug af værdibeviserne).

Klager har oplyst, at klager købte arrangementet efter en Spotdeal annonce, men fik oplyst af receptionen, at vi kunne købe dette direkte på hotellet, og klager fik af receptionen, gentagne gange, telefonisk oplyst, at arrangementet var en deal.

Klagers krav:

Klager ønsker at få det indbetalte beløb 7.980 kr. refundereret.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anerkender modtagelsen af nedenstående klage, og har følgende bemærkninger hertil:

1. Indklagedes hotel har været åbent det meste af 2020 og 2021 med tusindvis af gæster, selskaber og meget andet.
2. Der har været rig mulighed for at afholde arrangementet, ligesom der stadig er muligheder både i år og næste år.
3. Indklagede har forlænget værdibevisets gyldighed i forhold til den nedlukkede periode. Som det fremgår af korrespondancen har indklagede tilbudt at afholde arrangementet i 2022 – altså omkring 2 år efter det udsatte arrangement.
4. Prisen er ifølge indklagede anderledes så lang tid efter det oprindeligt planlagte arrangement. Alle ophold er steget siden genåbningen. Indklagede har trods dette, tilbudt arrangementet til en nedsat pris på ca. 800 kr./deltager, hvor listepriisen faktisk er ca. 1.000 kr.
5. Det omtalte arrangement har ingen sammenhæng med tilbuddet på Spotdeal. Spotdealtilbuddet købes hos Spotdeal og er rettet mod individuelle kunder. Det kan ikke bruges til arrangementer og fester, som klager havde bestilt.

Indklagede har anført, at indklagede har tilbudt klager det ønskede ophold på det ønskede tidspunkt, men til en anden pris, hvilket bl.a. skyldes den stigende inflation.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refusion af det indbetalte beløb eller på at få arrangementet til samme pris i april 2022, som oprindeligt var aftalt for april 2020.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke 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 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 døgn varsel). De fastsatte restriktioner gælder foreløbig frem til den 4. okt. 2020.
- Fra den 26. sept. 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 50 personer (dette 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. 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.
- 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.
- 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 coronapas 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
- Fra den 6. maj 2021 kunne serveringssteder holde åbent efter klokken 23.00 for særlige private arrangementer, hvor deltagerne kender hinanden i forvejen. Kravet om, at private fester slutter senest klokken 23.00, droppes. Konferencer og møder med erhvervsmæssige og faglige formål genåbner med krav om coronapas og op til 1000 deltagere i sektioner à

500, hvor deltagerne hovedsageligt sidder ned. Forsamlingsloftet hæves til 25 indendørs og 75 udendørs.

- Den 21. maj 2021 blev forsamlingsloftet hævet til 50 indendørs og 100 udendørs
- Den 10. juni 2021 blev der indgået en politisk aftale om udfasning af restriktionerne, jf. de nedenstående punkter.
- Den 11. juni 2021 blev åbningstiden på serveringssteder mv. udvidet til kl. 24.00 og forsamlingsloftet indenfor blev hævet til 100 personer, mens det udendørs forsamlingsloft blev helt ophævet.
- Den 1. juli 2021 blev alle areal- og afstandskrav fjernet for serveringssteder, hvor gæsterne i det væsentlige er siddende.
- Den 15. juli 2021 blev åbningstiden for serveringssteder udvidet yderligere til kl. 02.00.
- Den 1. august 2021 blev forsamlingsloftet helt ophævet
- Den 1. september 2021 kunne natklubber og diskoteker genåbne, og restaurationer kunne igen holde åbent efter kl. 05.00
- Fra fredag den 11. november 2021 indførtes der krav om corona-pas ved indtagelse af mad og drikke på serveringssteder.

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 kutymer 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 der tale om, at klager ønskede at anvende nogle købte værdibeviser i forbindelse med bookingen af et ophold hos indklagede.

Klagers oprindelige ophold blev som følge af corona-restriktioner aflyst, og på den baggrund oplyste indklagede klager, at der var mulighed for at anvende de pågældende værdibeviser i yderligere 1 år efter indklagedes genåbning på samme vilkår som hidtil.

Herved finder Ankenævnet, jf. ovenstående bemærkninger vedrørende brugen af værdibeviser i forbindelse med corona-aflysninger, at indklagede har givet klager en rimelig periode til at booke et ophold på samme vilkår som det aflyste ophold.

Klager har således ikke ret til et ophold i foråret 2022 til samme pris som det aflyste ophold i foråret 2020.

Afgørelse af 7. december 2021