

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0244 - Aflysning og flytning af koncertdato

Sagsfremstilling:

Klager havde fra indklagede købt en pakke med hotelophold, middag og adgang til en koncert med Procol Harum til afholdelse hos indklagede den 1. maj 2020. Klager betalte herfor kr. 2.500,-.

På grund af de restriktioner, som i marts 2020 blev fastsat på baggrund af coronavirus-epidemien blev hele arrangementet, herunder koncerten, udskudt til afholdelse den 12. marts 2020.

Klager kontaktede herefter indklagede, idet klager pga. af udskydelsen af koncerten og opholdet ønskede at få sine penge for koncert og ophold tilbagebetalt.

Indklagede afviste under henvisning til sine salgsbetingelser dette, idet det blev anført, at indklagede ikke refunderer billetter, når koncerten gennemføres på et andet tidspunkt. Indklagede anførte videre i sit svar, at da situationen pga. corona-virussen er speciel tilbød indklagede at udstede et gavekort på beløbet.

Klager svarede herpå, at klager fortsat ønskede beløbet retur, idet klager betragtede flytningen til den 12. marts 2021 som en væsentlig ændring.

Indklagede fastholdt i sit svar, at indklagede ikke er juridisk forpligtet til at refundere beløbet, men henviste til, at indklagede, jf. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal tilbyde billetter til en ny dato. Indklagede henviste derudover til købsbetingelserne, hvoraf det fremgår, at der alene sker tilbagebetaling, hvis koncerten helt aflyses.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager ønsker at få tilbagebetalt beløbet for koncert, ophold og middag, idet koncerten er flyttet til næste år. Efter klagers opfattelse er dette en væsentlig ændring, som bør give adgang til tilbagebetaling af beløbet. Klager ønsker ikke, som tilbudt af indklagede, at modtage et gavekort på beløbet.

På baggrund af indklagedes oplysninger til Ankenævnet om, at indklagede tilbagebetaler købssummen for koncert mv., hvis en kunde er forhindret i at deltage på den dato, hvortil koncerten er udskudt, har klager oplyst, at hun er forhindret i at deltage den 12. marts 2021. Klager har ikke anført med hvilken begrundelse klager er forhindret i at deltage.

Klagers krav:

Klager ønsker det betalte beløb kr. 2.500,- tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at pga. en force majeure-situation, hvor hotellet (og koncerterne) var tvangslukkede af staten, var indklagede nødsaget til at flytte rigtig mange af indklagedes årlige 65 koncerter. Landegrænser var også lukkede, så de engelske kunstnere kan slet ikke komme ind i landet.

Indklagede har anført, at når man som forbruger køber koncertbilletter hos indklagede, skal man acceptere indklagedes købsbetingelser, som er:

*Hvis koncerten flyttes, "flytter" billetten automatisk med.
Hvis koncerten aflyses helt, refunderes pengene.*

Dette har klager accepteret, da hun købte billetter 7 måneder før koncerten.

Indklagede tilbyder så en ekstra service i en ekstraordinær situation, nemlig at kunderne kan få et gavekort til indklagede på det købte beløb, som gælder 3 år frem, og som kan bruges på koncerter, middage, miniferie eller andet.

Indklagede har anført, at de fleste gæster er rimelige, og udviser samfundssind. Kunderne ved således godt, at hoteller og koncertsteder er voldsomt presset økonomisk lige nu pga. corona-situationen.

At koncerten er lagt et år frem skyldes naturligvis, at indklagede skal på den anden side af Corona krisen, hvor indklagede sandsynligvis ikke er tvangslukket mere.

Hvis en gæst er forhindret i at deltage i den nye koncert (kan skyldes bekræftet udenlandsrejse, bryllup eller andet), oplyser indklagede, at indklagede refunderer betalingen.

Indklagede holder fast i indklagedes ret til at nægte tilbagebetaling, da indklagede tilbyder det købte produkt indenfor en rimelig tidshorisont.

Klager har efter, at indklagede i sit svar til Ankenævnet har oplyst, at indklagede tilbagebetaler billet og ophold, hvis en kunde er forhindret i at deltage i den udskudte koncert, oplyst, at hun vil være forhindret i at deltage i koncerten den 12. marts 2021. Da dette ikke ses at være dokumenteret af klager fastholder indklagede, at klager ikke har krav på tilbagebetaling.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker generelt, at corona/covid-19 har forårsaget en helt ekstraordinær situation, hvor såvel forbrugere som erhvervsdrivende uden egen skyld har måtte aflyse arrangementer med deraf følgende tab af økonomisk og menneskelig karakter.

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 vil det være forbudt at forsamles mere end 10 personer. Storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. lukkes 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.

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 kutymen 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 end 10 personer (forsamlingsforbuddet) 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 havde klager købt ophold inkl. koncert hos indklagede til den 1. maj 2020. Koncerten blev imidlertid af indklagede aflyst og udskudt i mere end 10 måneder til den 12. marts 2021, da koncerten ikke kunne afvikles pga. corona-restriktioner (forsamlingsforbuddet).

Af indklagedes betingelser fremgår det, at: *"Hvis koncerten flyttes, "flytter" billetten automatisk med. Hvis koncerten aflyses helt, refunderes pengene."*

Ankenævnet finder, at en flytning af en koncert i mere end 10 måneder må betragtes som en de facto-aflysning, og nævnet finder på denne baggrund, at klager har krav på at få betalingen for billet og ophold tilbagebetalt.

Afgørelse af 18. august 2020