

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0265 - Ændring af tidspunkt for ophold

Sagsfremstilling:

I starten af marts 2020 bookede klager et ophold hos indklagede fra den 16. juli til den 17. juli 2020. Opholdet inkluderede overnatning for 4 voksne og et barn samt morgenmad og middag om aftenen. Den samlede pris var kr. 2.908,-, som blev betalt forud.

I slutningen af april kontaktede klager indklagede, idet klager, som er et par sidst i tresserne, var nervøse for at komme hos indklagede pga. corona-virusen og muligheden for i den forbindelse at blive smittet. Klager anførte således i sin e-mail til indklagede, at klager havde været hos indklagede før, og at klager huskede, at man sidder tæt i indklagedes restaurant. Klager anmodede på den baggrund om at få det betalte beløb tilbagebetalt eller at flytte opholdet ét år ud i fremtiden.

Indklagede svarede, at det ikke ville være muligt at få pengene tilbage eller at flytte opholdet. Indklagede har dog tilbudt, at klager kan få refunderet 25 pct. af betalingen for opholdet.

Indklagede anførte videre, at indklagede forventede at være åbent på det aftalte tidspunkt, den 16.-17. juli 2020, og at indklagede naturligvis ville overholde de corona-retningslinjer, som indklagede blev pålagt af myndighederne.

Klager svarede tilbage, at det af indklagedes egne betingelser fremgår, at et ophold kan flyttes, hvis kunden anmoder herom inden 45 dage før det aftalte ophold, og hvis indklagede har ledige værelser på det tidspunkt, hvortil opholdet ønskes flyttet. Klager gav udtryk for, at hvis ikke indklagede kunne leve op til dette, så var aftalen, efter klagers opfattelse, indgået på falsk grundlag, og at klager derfor måtte have krav på at få betalingen refunderet som følge af aftalebrud.

Indklagede svarede og henviste til sit tidligere svar og anførte, at indklagede ikke havde kapacitet til at flytte opholdet til et andet tidspunkt.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager har krav på at få betalingen retur, da indklagede ikke, som ønsket af klager, har kunnet flytte opholdet til et andet tidspunkt. Klager har således henvist til, at det af klagers betingelser fremgår, at man, hvis man retter henvendelse til indklagede mere end 45 dage før opholdet, kan man få flyttet opholdet, hvis indklagede har ledige værelser på det tidspunkt, hvortil opholdet ønskes flyttet. Da klager rettede henvendelse til indklagede var der 79 dage til opholdet.

Klager tror ikke på, at indklagede ikke har ledig kapacitet ét år ud i fremtiden.

På baggrund af det forløb, der har været har klager meddelt Ankenævnet, at man ikke længere ønsker at flytte opholdet, men alene at få betalingen refunderet.

Klagers krav:

Klager ønsker at få betalingen på kr. 2.908,- refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke besvaret Nævnets henvendelser.

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 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 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 finder Ankenævnet, at klager ikke som følge af corona-situationen har haft krav på at få flyttet sit ophold.

Det fremgår imidlertid af indklagedes betingelser, at klager vederlagsfrit indtil 45 dage før opholdet kunne flytte opholdet mod et gebyr på kr. 450,-. Klager anmodede den 1. maj 2020 om at få flyttet opholdet til sommeren 2021, men indklagede afviste dette under henvisning til, at indklagede ikke havde kapacitet til at kunne flytte opholdet.

Ankenævnet bemærker, at klagers anmodning om flytning af opholdet skete mere end 45 dage før opholdet, og at klager derfor som udgangspunkt har haft krav på at få flyttet opholdet til et andet tidspunkt. Ankenævnet finder det ikke troværdigt, at indklagede ikke skulle have kapacitet i sommeren 2021, og Ankenævnet finder på denne baggrund, at klager har krav på at få tilbagebetalt det indbetalte beløb på kr. 2.908,-.

Afgørelse af 18. august 2020