

**Ankenævnets journal nr.: 2020-0188 - Annullering af ophold**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede i januar 2020 – for at fejre sin fødselsdag - et ophold fra den 3. til den 5. april 2020 hos indklagede. Opholdet var to nætter i en de luxe-suite med morgenmad middag og rundvisning på indklagedes slotshotel. Den samlede pris var kr. 8.578,-. Klager indbetalte herefter det fulde beløb.

Klager modtog den 2. januar 2020 en bookingbekræftelse. Bookingbekræftelsen indeholder ikke nogen beskrivelse af regler om fortrydelse, afbestilling og/eller aflysning af opholdet. Klager har oplyst, at klager heller ikke på anden vis fik information om fortrydelse, afbestilling eller aflysning.

Den 23. marts 2020 skrev indklagede følgende til klager:

” Kære [navn på klager]

Efter regeringens udmelding i dag, ser vi os desværre nødsaget til at forlænge lukningen af [navn på indklagede] frem til mandag d. 13. april.

For jer betyder det, at I uden yderligere beregning kan flytte jeres ophold til senere på året. Hvis I allerede nu har en idé om, hvornår det kunne være, vil vi være taknemmelig for at få det at vide.

Vi har kun 17 værelser, så for at undgå at skuffe vores gæster ville det være rart, hvis vi allerede nu kan begynde at fordele de forskellige ophold.

Hvis jeres bevis er tæt på at udløbe, bedes I venligst kontakte os.

Vi ser frem til at høre fra jer og glæder os til at byde jer velkommen på [indklagedes navn] forhåbentligt i nær fremtid.”

Klager kontaktede herefter indklagede og anførte, at da opholdet var booket for at fejre klagers fødselsdag ville det for klager ikke give mening at flytte opholdet til et andet tidspunkt, og at klager derfor ønskede at få det indbetalte beløb retur.

Indklagede svarede tilbage, at:

” Ved disse specielle deal-priser kan du desværre kun flytte dit ophold. Og i følge loven har du 14 dages fortrydelsesret fra købsdatoen”

Klager svarede herefter, at klagers pris ikke var en ”deal-pris”, men at opholdet var bestilt via e-mail, og at der ikke var tale om brug af værdibevis, deal eller lign. Klager anførte videre, at da det var indklagede, som havde aflyst, måtte klager have krav på fuld tilbagebetaling.

Indklagede svarede, at:

*" Det er fordi du har fået dit ophold til en specialpris.*

*Endvidere kan du læse om loven og vore bestemmelser på vores hjemmeside [angivelse af email-adresse]*

*Du har fået din pakkeløsning leveret, men har bare ikke brugt den endnu .... og har naturligvis ret til at ændre dato for opholdet"*

Af det link, som indklagede henviser til fremgår følgende:

***"Udsættelse og fortrydelsesret***

*Som privatkunde har du 14 dages fuld fortrydelsesret fra den dag, værdibeviset modtages pr. e-mail. Ønsker du at anvende din fortrydelsesret, skal du inden fortrydelsesfristens udløb maile dit værdibevis retur. Husk kontaktoplysninger (navn, adresse, telefonnummer).*

*Hvis du køber en tjenesteydelse, kan du ikke fortryde købet, hvis ydelsen er leveret eller påbegyndt leveret – også selvom din 14 dages fortrydelsesret ikke er udløbet. Hvis du køber et produkt, som leveres til dig, har du 14 dage fra den dato du modtager varen til at gøre opmærksom på, at du ønsker at fortryde dit køb og herefter 14 dage til at returnere varen.*

*Fremgår ikke andet af din bekræftelse bærer du selv omkostninger for returfragt, hvis du fortryder dit køb. Dette gælder dog ikke, hvis din vare er defekt. Her bærer annoncøren altid omkostningerne.*

*Returnerer du en brugt vare kan annoncøren jf. Forbrugeraftalelovens §8 stk. 1 nr. 9 reducere din refusion i forhold til den værdiforringelse som varen har lidt i forbindelse med anvendelse.*

*[Navn på indklagede] tilbagebetaler opholdet/gavebevis eller værdibevisets beløb hurtigst muligt, såfremt der er gjort brug af fortrydelsesretten i tide, og gave- eller værdibeviset er returneret og ubenyttet.*

*Er opholdspakken/ gavebeviset eller værdibeviset først blevet betalt eller/og indløst, er det ikke muligt at fortryde købet. Jf. Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2, nr. 2 har du dog ingen fortrydelsesret ved køb af aftaler om indkvartering, transport, forplejning, som fx servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, underholdnings- og idrætsaktiviteter og lignende kulturbegivenheder, hvis det fremgår af aftalen på, hvilken dag(e) aftalen udføres. Ved udsættelse af opholdet indenfor 31 dage før ankomstdagen, vil der blive påkrævet et gebyr fra 195 kr. pr. overnatning.*

*Gebyret vil stige jo nærmere vi kommer ankomstdagen for din udsættelse af opholdet."*

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager finder, at klager må have krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb for opholdet, da opholdet er aflyst af indklagede.

For så vidt angår det af indklagede i dennes betingelser anførte omkring fortrydelsesret, bemærker klager, at klager netop ikke købte et værdi/gave-bevis, men foretog en booking via e-mail, samt at klager – efter det oplyste – ikke modtog oplysning om klagers regler om fortrydelsesret, afbestilling eller aflysning i forbindelse med købet

**Klagers krav:**

Hel eller delvis tilbagebetaling.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har henvist til, at "loven" er beskrevet på indklagedes hjemmeside, jf. det ovenfor under "Sagsfremstilling" refererede

Indklagede kan således ikke – på denne baggrund – se, at klager har ret til at få pengene / dele af pengene retur.

Der er her tale om en pakkeløsning med reservationsdato på.

Da det ikke kunne lade sig gøre at gennemføre bookingen på det oprindeligt aftalte tidspunkt, har indklagede naturligvis tilbudt klager at komme på et af ham valgt tidspunkt i fremtiden.

For så vidt angår klagers bemærkning om, at det er indklagede, som har aflyst opholdet, bemærker indklagede, at det ikke er indklagede, som har aflyst opholdet, men derimod den danske regering.

**Indklagedes krav:**

Indklagede har ikke krav på hel eller delvis refundering af det indbetalte beløb

**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 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.

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 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 havde 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.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder det af parterne anførte, lægger Ankenævnet til grund, at klager ikke købte en deal eller en særlig pakkelse, sådan som indklagede har anført, men at klager på normal vis har bestilt et ophold til afholdelse på et givent tidspunkt. Nævnet lægger efter det ovenfor anførte om "corona-relaterede-sager" endvidere til grund, at aflysningen har været omfattet af force majeure, og at afbestilling/aflysning således kan ske vederlagsfrit. På denne baggrund gives klager medhold.

**Afgørelse af 18. august 2020**