

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0226 - Bowlingarrangement aflyst af udbyder

Sagsfremstilling:

Klager bookede den 11. marts 2020 3 bowlingbaner hos indklagede, som driver et bowlingcenter. Banerne blev booket til den 14. marts 2020. Klager forudbetalte i forbindelse med bookingen kr. 1.650,-.

Den 12. marts 2020 fik klager besked fra indklagede om, at indklagede lukkede pga. regeringens anbefalinger om nedlukning som følge af corona-smitte, og at bookingen den 14. marts 2020 derfor ikke kunne gennemføres.

Indklagede skrev videre, at klagers reservation ville blive rykket 3 mdr. frem i tiden, og at klager kunne kontakte indklagede fsva. aftale af et specifikt nyt tidspunkt.

Klager ønskede imidlertid ikke, at flytte bookingen, da klager skulle bruge banerne til et arrangement den 14. marts (40 års fødselsdag). Klager ringede derfor til indklagede og bad om at få sin betaling tilbage, hvortil indklagede svarede, at det kunne ikke lade sig gøre. Klager skrev næste dag til indklagede og bad om at få betalingen retur, men fik samme svar om, at det ikke kunne lade sig gøre.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager skulle bruge banerne den 14. marts 2020 og ønsker derfor ikke at tage imod indklagedes tilbud om at flytte bookingen. Da det er indklagede, som har aflyst, finder klager, at klager må have krav på at få sin betaling tilbage.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at indklagede blev tvunget til at lukke har klager anført, at klager af indklagede fik oplyst, at lukningen skyldes, at indklagede fulgte regeringens *opfordring*. Dvs., at der ikke var tale om tvang.

Klager har anført, at det i den første corona-udmelding fra regeringen lød:

"Regeringen vil torsdag bede Folketinget om at godkende hastelovgivning, der kan muliggøre et egentligt forbud mod, at arrangører, forlystelser og restauranter forsamlere flere end 100 personer indendørs. Forbuddet skal træde i kraft i begyndelsen af næste uge, og indtil da opfordrer regeringen arrangører m.v. om at overholde grænsen på 100 personer frivilligt. Statsministeren opfordrede bl.a. natklubber og barer til at lukke henover den kommende weekend."

Klager har videre anført, at da klager ringede til indklagede d. 12/3 (den dag indklagede aflyste klagers arrangement) opfordrede klager indklagede til fortsat at afholde klagers arrangement d. 14/3. Klager havde bestilt 3 baner, og klagers selskab ville maks. blive 18 deltagere. Klagers selskab skulle kun bowle og ikke bruge restauranten.

Klager finder, at klager har udvist forståelse for indklagedes situation, idet klager i sin efterfølgende mail til indklagedes skrev: "*Det er selvfølgelig ærgerligt, at [indklagede] potentielt lider tab som følge af coronavirus og jeg vil i den forbindelse henvise til, at regeringen har igangsat en række specifikke initiativer rettet mod erhvervslivet for at afbløde de negative konsekvenser ved corona udbruddet.*"

Klager har anført, at klager ikke har brug for 3 baner på et senere tidspunkt, da klagers 40 års fødselsdag blev afholdt den 14/3 UDEN bowling.

Klagers krav:

Klager ønsker at få sin betaling refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at da staten beordrede lukning 12/3-20 pga. Corona-smitte valgte indklagede, at rykke samtlige forudbetalte reservationer frem med 3 måneder, således at gæster selv kunne vælge en dato i fremtiden (uendeligt), der passede dem.

Dette blev ifølge indklagede gjort, så ingen gæster mistede deres indbetalinger og således, at virksomheden kunne overleve krisen.

Indklagede har anført at der fsva. alle reservationer, der foretages online, står, at disse ikke er refunderbare, hvilket indklagede mener er gensidigt.

Indklagede har anført, at indklagede mere end nogen anden ønskede, at arrangementet kunne have været gennemført, men pga. regeringens påbud blev indklagede tvunget til at lukke, og indklagede valgte herefter, som en gestus over for indklagedes kunder, at flytte reservationer til en anden dato, hvor gæster havde lyst til at komme.

Indklagede har haft stor succes med dette, og denne klage er den eneste klage, som indklagede har modtaget omkring flytning.

Klager har vedhæftet en kopi af indklagedes skriftlige bekræftelse, hvor der står, at online reservationer ikke er refunderbare.

Indklagede har anført, at indklagede kun ønsker at overleve, og kunne give vores kunder en god oplevelse. Hvis indklagede skulle tilbagebetale alle forudbetalte reservationer ville indklagede gå konkurs.

Indklagedes krav:

Indklagede mener ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

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 forsamlers 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 forsamlingsgælder 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 aflyste indklagede – på baggrund af regeringens opfordringer – den 12. marts 2020 klagers arrangement, som skulle være holdt den 14. marts 2020. Da indklagede den 12. marts

2020 aflyste klagers arrangement, var et egentligt forbud endnu ikke trådt i kraft, og Ankenævnet finder på den baggrund, at der på tidspunktet for aflysningen ikke forelå force majeure. Den foretagne aflysning må herefter vurderes ud fra almindelige aftaleretlige regler og kutymene i branchen.

Herefter, og da det var indklagede, der aflyste arrangementet, gives klager medhold.

Afgørelse af 18. august 2020