

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0223 - Indløsning af SPOT-deal

Sagsfremstilling:

Klager havde købt et SPOTdeal-værdibevis til kr. 1.895,-, som gav adgang til et "Gourmetophold" hos indklagede. Opholdet kunne indløses i perioden fra den 1. juni 2019 til den 1. juni 2020. Klager bookedede i august 2019 herefter, sammen med nogle venner, der havde købt tilsvarende SPOTdeals, en overnatning (gourmetophold) fra onsdag den 1. april til den torsdag den 2. april 2020 hos indklagede. Opholdet hos indklagede var, i følge klager, booket som led i et efterfølgende ophold i Nordtyskland.

Pga. af restriktioner som følge af Corona-virus, måtte indklagede holde sin restaurant lukket på det aftalte tidspunkt den 1. april. Indklagede tilbød i stedet, at værdibeviset kunne anvendes frem til den 1. september 2020, dvs. at man forlængede gyldighedsperioden med 3 mdr.

Klager havde imidlertid ikke mulighed for at anvende værdibeviset i denne periode. Klager bad derfor den 30. marts 2020 om, at indklagede tilbagebetalte købesummen for det pågældende værdibevis. Indklagede svarede den 2. april 2020, at indklagede desværre ikke kunne refundere SPOTdealen, men at det var muligt at booke frem til den 1. sept. 2020, dog var det svært at få en lørdag/søndag.

I en e-mail af den 3. april 2020, fra indklagede til klager, anførte indklagede, at såfremt klager ikke havde mulighed for at anvende værdibeviset i perioden frem til den 1. september 2020, så ville indklagede tilbyde klager et tilgodebevis på samme beløb, som værdibeviset havde. Tilgodebeviset ville have en gyldighedsperiode frem til den 1. december 2020.

Yderligere henviste indklagede til SPOT-deals vilkår, hvoraf det fremgår, at det ikke er muligt, at indløse SPOTdeal-beviser til kontanter.

Klager afviste også tilbuddet om et tilgodebevis.

Den 12. april 2020 skrev klager på ny til indklagede og anførte, at klager havde talt med SPOTdeal, som angiveligt havde oplyst, at indklagede gerne måtte tilbyde refusion af værdibeviset, men at dette var op til indklagede.

Indklagede svarede den 17. april 2020 og gentog de tidligere fremsatte tilbud om forlængelse af værdibevisets gyldighedsperiode eller udstedelse af et tilgodebevis. Indklagede anførte videre, at indklagede betragtede klagers krav om tilbagebetaling som fortrydelse af købet af værdibeviset, hvilket ikke berettigede til en refusion.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Det er klagers opfattelse, at klager har købt og betalt for en ydelse som indklagede ikke kan levere og, at klager derfor i henhold til aftaleloven har krav på at få refunderet betalingen.

Aflysningen kan ikke tilskrives klager, og klager henviser yderligere til, at det ikke er korrekt, når indklagede har anført, at man i henhold til SPOTdeals betingelser ikke kan tilbagebetale betalingen for værdibeviset. Klager har yderligere henvist til, at Forbrugerrådet har anført, at betaling for billetter til kulturelle arrangementer, der aflyses, skal tilbagebetales. Det samme må efter klagers opfattelse gøre sig gældende i den foreliggende situation.

På baggrund af indklagedes bemærkninger til Ankenævnet har klager også udtryk undren over, hvad der adskiller hotel/restaurationsbranchen fra rejsebranchen og luftfartsbranchen i forhold til at overholde dansk aftalelov og EU-lov.

Klager har efter klagers indgivelse til Ankenævnet skrevet til SPOTdeal, som har svaret klager følgende:

”Tak for din mail. Vi udtaler os generelt ikke i tredjepartsager med mindre myndigheder stiller deres spørgsmål direkte til os, men jeg kan i denne sag oplyse at som [indklagede]s svar er gengivet så har de opereret indenfor rammerne af lovgivningen, som vi fortolker den. Rejsebranchen og pakkerejser er underlagt andre regler, idet der generelt ikke er fortrydelsesret på rejser og Udenrigsministeriet i øvrigt har anbefalet at der ikke sker udrejse til en lang række destinationer. Derfor har der været et påkrav om at rejser, som skulle have været gennemført under Corona, skulle annulleres og kunderne tilbydes enten refusion eller et tilgodebevis – samt at forbrugeren kunne kræve en refusion. Denne regel gælder ikke for oplevelser, som dit værdibevis til [indklagede] falder ind under. Samme lovgivning havde været gældende hvis du havde købt værdibeviset direkte hos [indklagede], så jeg er ikke enig i at et køb igennem SPOT deal eller tilsvarende giver en ringere forbrugerbeskyttelse.

Vi rådgiver løbende vores samarbejdspartnere om vores fortolkning af lovgivningen, men vi anviser på ingen måde hvordan de skal agere. Det forelægger frit [indklagede] og øvrige annoncører. Vi søger altid at de kunder som har købt en deal får den vare eller oplevelse, som de har købt og derfor har vi også anbefalet [indklagede] og øvrige at de forlænger gyldigheden på værdibeviser, hvor gyldigheden har været påvirket af Corona. Eller på anden vis finder en fornuftig løsning med forbrugere. Det har [indklagede] gjort og de har samtidig tilbud at du kan få udstedt et tilgodebevis. Har du ikke mulighed for at anvende værdibeviset med forlænget løbetid og/eller ønsker du ikke et tilgodebevis, så har du jo også muligheden for at anvende værdibeviset som gave. Det har vi mange kunder som gør.”

Klager har i tilknytning til svaret fra SPOTdeal anført følgende:

”Direktør [Navn på SPOT-deals direktør] konkluderer:

1. At efter SPOT-deals fortolkning, reagerer [indklagedes navn] indenfor lovgivningens rammer. Det må derefter antages, at [indklagedes navn] henvisning er fuldt korrekt.

2. At der indenfor branchen “oplevelser” ikke er nogen regel om refusion, selvom oplevelsen ikke leveres. Altså at hoteller ikke skal tilbagebetale kundens forudbetaling, hvis hotellet ikke leverer ydelsen, og den manglende levering ikke kan tilskrives kunden.

3. At der ikke er forskel på, om der er booket direkte eller ved køb af deals.

Jeg skal ikke kommentere disse udsagn, men skal anføre, at jeg finder disse velegnede til domstolsprøvelse, hvis Ankenævnet er enige heri eller hvis [indklagedes navn] ikke følger Ankenævnets modsatte afgørelse.”

Klagers krav:

Klager ønsker betalingen på kr. 1.895,- for værdibevis købt hos SPOTdeal refunderet fra indklagede.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager købte et værdibevis til et ophold inkl. restaurantbesøg hos indklagede gennem dealudbyderen Spotdeal A/S. Værdibeviset havde en gyldighedsperiode fra 1. juni 2019 til 1. juni 2020, men var ikke bundet til en bestemt dato.

30. august 2019 - 3 måneder efter købet, bookedede gæsten et ophold hos indklagede med ankomst 1. april 2020, og angav værdibeviset som betalingsmetode.

Den 26. marts 2020 blev indklagede desværre nødt til at annullere klagers ophold, da der den 17. marts 2020 udstedtes forbud af myndighederne mod at holde restauranter åbne, og dette forbud blev forlænget den 23. marts til den 13. april 2020.

Som kompensation herfor, tilbød indklagede en udvidet anvendelsesperiode af værdibeviset til og med den 1. september 2020. Da klager svarede, at det ikke ville være muligt at anvende værdibeviset inden den 1. september 2020, tilbød indklagede i stedet et tilgodebevis på de betalte kr. 1.895,-, med indløsning frem til 1. december 2020.

Igennem hele forløbet har indklagede været i tæt dialog med både HORESTA og Spotdeal A/S, som har rådgivet os i forbindelse med den tilbudte kompensation og praksis herfor.

Kronologisk tidsforløb:

- 30. maj 2019: Klager købte et Spotdeal værdibevis til 1.895,- kr. via Spotdeal A/S med indløsning til og med 1. juni 2020
- 30. august 2019: Klager bookedede opholdet med planlagt ankomst 1. april 2020
- 26. marts: Indklagede sendte annullering ud pga. Corona-lukning og tilbød samtidig forlængelse af dealen med 3 måneder, dvs. til den 1. september 2020
- 31. marts: Klager skrev retur, at de ønskede at få 1.895,- kr. indbetalt på deres konto
- 2. april: Indklagede svarede, at indklagede ikke kunne udbetale kontanterne, men tilbød i stedet forlængelse af dealen.
- 3. april: Klager svarede, at der var tale om en formel reklamation jf. Spotdeals generelle vilkår, fordi ”indklagede ikke har leveret varen”.
- 3. april: Indklagede tilbød et tilgodebevis på kr. 1.895,- med gyldighed til 1. december 2020, hvis ikke klager havde mulighed for at indløse dealen inden den 1. september 2020.

Samtidig gjorde indklagede opmærksom på, at indklagede, jf. Spotdeals vilkår ikke måtte udbetale kontanterne.

- 3. april: Klager afviste tilbuddet om tilgodebeviset.
- 6. april: Indklagede konsulterede Spotdeal A/S telefonisk og fik at vide, at gæsten ikke havde krav på en udbetaling, og at indklagede burde tilbyde forlængelse af dealen og/eller et tilgodebevis, som indklagede også har gjort.
- 6. april: Indklagede skrev til klager, at indklagede ikke kunne udbetale kontanterne, men i stedet tilbød indklagede forlængelse af dealen og tilgodebeviset med indløsning til 1. december 2020
- 12. april: Klager svarede, at der ville blive sendt en klage til Ankenævnet.
- 17. april: Indklagede tog telefonisk kontakt til HORESTA, og fik bekræftet, at den tilbudte forlængelse og/eller tilgodebevis er tilstrækkeligt grundet situationen, hvor der er leveringsumulighed grundet forbuddet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af betalingen for det pågældende værdibevis.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke 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 købte klager et SPOTdeal-værdibevis. Ankenævnet lægger efter det ovenfor anførte om "corona-relaterede-sager" til grund, at indklagedes aflysning har været omfattet af force majeure, og at indklagede således har været berettiget til at henvise klager til at finde et andet tidspunkt til arrangementets gennemførelse på vilkår som svarer til de oprindeligt aftalte.

Ankenævnet lægger efter det af parterne anførte til grund, at indklagede har tilbudt klager en forlængelse af værdibevisets gyldighedsperiode med 3 måneder til den 1. september 2020 eller udstedelse af et tilgodebevis med en gyldighed til den 1. december 2020.

Ankenævnet finder, at indklagede herved har levet op til sin forpligtelse om at henvise klager til at finde et andet tidspunkt til arrangementets gennemførelse på vilkår som svarer til de oprindeligt aftalte. På denne baggrund gives klager ikke medhold.

Afgørelse af 18. august 2020