

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0269 - Indløsning af SPOT-deal

Sagsfremstilling:

Klager købte den 4. februar en SPOT-deal, som gav adgang til en overnatning hos indklagede for 2 personer. Prisen herfor var kr. 1.600,-. Klager bookede herefter et ophold hos indklagede til natten mellem fredag den 24. og lørdag den 25. april 2020,

Ud over betaling i form af SPOT-dealen skulle klager også betale et ekstra tillæg på 2 x kr. 200,- for opgradering til et de luxe-værelse samt 2 x kr. 100 i weekendtillæg, i alt kr. 600,-. Disse tillæg ville først blive opkrævet på tidspunktet for opholdet.

Den 14. april 2020 kontaktede klager indklagede og bad om at få bookingen aflyst eller ændret pga. situationen med Corona-virus.

Indklagede svarede samme dag, at indklagede p.t. afventede de øvrige partiers forhandlinger med Statsministeriet samme aften og dagen efter, før indklagede vidste, om indklagede ville være åben på tidspunktet for klagers booking den 24. april 2020. Samtidigt meddelte indklagede, at man p.t. var officielt lukket til den 10. maj 2020.

Indklagede oplyste klager om, at hvis klager ønskede at flytte opholdet kunne det ske indenfor de gængse betingelser, som var, at

- 1) efter 1. maj kunne klager uden beregning booke sig ind fra søndag til mandag uden ekstra omkostninger end de oprindelige. Klager kunne alternativt:
- 2) efter den 1. maj booke andre dage end søndag til mandag mod et tillæg på kr. 500,- pr. nat + de oprindelige tillæg eller klager kunne:
- 3) booke sig ind efter den 1. oktober 2020 på samme vilkår som frem til 1. maj.

Klager var ikke tilfreds med, at indklagede ville opkræve yderligere tillæg end de allerede betalte for at booke i perioden 1. maj til den 1. oktober 2020, og klager meddelte derfor indklagede, at klager betragtede opholdet som annulleret og bad om at få det betalte beløb for SPOT-dealen på kr. 1.600,- tilbagebetalt.

Dette ville indklagede ikke imødekomme.

Klager rettede også henvendelse til SPOT-deal, som afviste klager med den begrundelse, at hotellet havde anvist en anden/alternativ løsning.

Herefter indgav klager klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager er utilfreds med, at indklagede som alternativ til det bookedede ophold, som skulle være fra fredag til lørdag, alene tilbød alternative datoer, hvor klager skulle betale yderligere tillæg udover de tillæg, der allerede var aftalt, eller alternativt et ophold efter 1. oktober 2020.

Klager finder det yderligere uforskammet, at indklagede angiveligt henviste klager til at søge kompensation hos "myndighederne". Klager har i den forbindelse anført, at der er kompensationspakker, som indklagede kan søge.

Klagers krav:

Klager ønsker de indbetalte kr. 1.600,- for den købte SPOT-deal tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at i forbindelse med myndighedernes lukning af indklagedes restaurant var indklagede nødsaget til at "udskyde" alle ophold, som var booket via en deal.

Da dealen ophørte den 1. maj 2020, tilbød indklagede på eget initiativ, alle der havde booket, men endnu ikke havde afholdt deres ophold, at de kunne flytte deres ophold under følgende betingelser:

"Hvis i ønsker at flytte jeres ophold kan i gøre det indenfor de gængse betingelser;

Efter 1. maj kan i uden beregning booke jer ind fra søndag til mandag uden ekstra omkostninger end de oprindelige.

Efter 1. maj kan i også booke øvrige dage end søndag til mandag mod et tillæg på 500,- kr. pr. nat. + de oprindelige tillæg.

Efter 1. oktober frem til 19. december. kan i booke jeres ophold på samme vilkår som frem til 1. maj "

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering af det betalte beløb for SPOT-dealen, da indklagede har tilbudt en alternativ løsning.

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 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 havde klager booket et ophold fra den 24. og 25. april 2020, dvs. udenfor indklagedes hovedsæson, som er 1. maj til 1. oktober.

Ankenævnet finder som ovenfor anført, at indklagede var berettiget til at henvise klager til at finde et andet tidspunkt til arrangementets gennemførelse på vilkår som svarer til de oprindeligt aftalte, og nævnet finder således, at indklagede var berettiget til at opkræve yderligere tillæg for at gennemføre klagers ophold, hvis klager ønskede at afholde dette i hovedsæsonen fra 1. maj til 1. oktober.

Klager fik alternativt tilbudt, at opholdet kunne flyttes uden yderligere tillæg til et tidspunkt efter 1. oktober 2020 uden for indklagedes hovedsæson. Ankenævnet finder herved at indklagede har tilbudt klager at finde et andet tidspunkt til arrangementets gennemførelse på vilkår som svarer til de oprindeligt aftalte.

På denne baggrund kan Ankenævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 18. august 2020