

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0216 - Merpris i forbindelse med ændring er opholdsdato

Sagsfremstilling:

Klager havde købt 2 såkaldte Spotdeals (2 værelser/4 personer), som gav adgang til at booke et ophold hos indklagede i perioden 20. januar 2020 til og med 31. marts 2020 - et såkaldt: Vinterophold.

Hver deal kostede kr. 1.998,-. Opholdet omfattede – for 2 personer – eftermiddagskaffe ved ankomst, 3-retters middag, vin-menu, overnatning og morgenmad.

Klager bookede herefter på baggrund af de købte Spotdeals ophold hos indklagede for 4 personer, 2 værelser fra den 24. til den 25. marts 2020.

På grund af corona-situationen og de som følge heraf fastsatte restriktioner, som blandt indebar lukning af restauranten, aflyste indklagede imidlertid klagers ophold.

Indklagede tilbød herefter klager at flytte opholdet til den 12.-13. aug. 2020, dog således, at opholdet blev konverteret til et såkaldt [navn på indklagede]-ophold til en pris af kr. 1.748,- pr. person, dvs. i alt kr. 6.980,-.

Værdien af de to Spotdeals i alt kr. 3.996,- ville kunne anvendes som en del af betalingen. Den resterende del af betalingen, kr. 2.984,-, skulle klager selv afholde.

Klager var ikke tilfreds med dette tilbud, idet klager anførte, at indklagede – da det var indklagede, som havde aflyst - havde pligt til enten at refundere klager værdien af de købte beviser, eller at tilbyde klager et tilsvarende ophold til samme pris på et andet tidspunkt.

Indklagede svarede, at de købte deals udløb den 31. marts 2020, men at indklagede var forpligtet til at forlænge anvendelsesperioden i 6 mdr. med den værdi, som beviserne har. Alternativet hertil ville være, at beviserne ikke kunne anvendes.

Klager svarede, at klager ikke mener, at indklagede har hjemmel til at gøre, som tilbudt af indklagede, idet klager havde købt to deals, som gav adgang til nogle specifikke ydelser, og den indgåede aftale vedrørte netop disse specifikke ydelser til den værdi, som deal-beviserne har. Klager var/er af den opfattelse, at da det var klager som aflyste, så er indklagede enten forpligtet til at tilbagebetale beløbet vedr. de købte beviser, eller at tilbyde et ophold med samme indhold til samme pris (kr. 3.996,-) på et andet tidspunkt.

Indklagede fastholdt, at deal-beviserne udløber den 31. marts 2020, og at han i henhold til aftale med Spotdeal alene er forpligtet til at forlænge anvendelsen af deal-beviserne med den værdi de har i 6 mdr.

Klager indgav herefter klager til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Det er klagers opfattelse, at da det er indklagede som aflyste opholdet, så er indklagede forpligtet til enten at tilbyde klager at få pengene retur eller at tilbyde et ophold med samme indhold og til samme pris, som det oprindeligt aftalte ophold. Klager vil være tilfreds med at få opholdet i det efterfølgende vinterhalvår (2020-2021).

Klager pointerer, at det ikke er klager, som har afbestilt opholdet, og klager ønsker ikke at acceptere en merbetaling på et arrangement, som klager har betalt for, og som klager har modtaget en bekræftelse på.

Det er klagers synspunkt, at med klagers booking har klager ikke længere et deal-bevis, men i stedet en bekræftet booking på et bestemt ophold på et fastsat tidspunkt, og hvis indklagede ikke kan levere dette, må klager have krav på at få beløbet retur eller at få flyttet opholdet – med samme indhold – til et andet tidspunkt-

Klagers krav:

Klager ønsker at få pengene for værdibeviserne retur eller at få tilbudt et ophold på et andet tidspunkt med samme indhold og til samme pris, som oprindeligt aftalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har, sammen med sine bemærkninger, vedhæftet et Spotdealbevis for, at tydeliggøre sagen.

Indklagede har oplyst, at Spotdeals er ophold, som indklagede sælger igennem Spotdeal.dk. De beviser, som klager havde købt gav adgang til et ophold fra 20. januar til 31. marts 2020.

Indklagede sælger rigtig mange af disse ophold igennem hele året, og følger de regler, der er udstedt fra Spotdeal.dk vedr. håndtering af disse ophold.

Indklagedes Spotdeal gav adgang til et Vinterophold med en overnatning i perioden fra 20. januar - til 31. marts 2020. Dette ophold starter først igen 1. oktober til 30 december 2020. Indklagede kører således med dette ophold, forskudt henover året fra 1. oktober til 31. marts året efter.

Da denne/dette deal/værdibevis skal forlænges efter udløb den 31. marts med 6 mdr. og således slutter med udgangen af september 2020, forlænger indklagede ikke opholdet ind i 4 kvartal i 2020. Det er indklagedes opfattelse, at indklagede efter dette tidspunkt ikke er forpligtet til at forlænge værdibeviset/dealen.

Det ophold, som hedder Vinterophold, og som er solgt via Spotdeal.dk findes ikke i de 6 måneder, der ligger imellem marts og oktober og opholdet kan derfor ikke bare erstattes eller flyttes. Indklagede har solgt dette ophold via Spotdeal.dk med den opsætning og de rammer, som dealen indeholder, med ankomst fra 20. januar til 31. marts 2020 - dette er en naturlig lavsæson for indklagede, og derfor sætter indklagede ophold til salg med en rabat på 38%, for at få hotellet fyldt.

Dette betyder, hvis en gæst ikke får benyttet sin deal/ophold inden udløb, i dette tilfælde den 31. marts 2020 skal indklagede forlænge værdibeviset med den prismæssige værdi i 6 måneder fra udløb. Dette er Spotdeals regler således, at forbrugeren har yderligere denne periode - 6 mdr. - til at bruge opholdets værdi.

I tilfældet med klagers Spotdeal, altså frem til den 30. september 2020.

De af indklagedes gæster, der får forlænget deres værdibevis/deal med den prismæssige værdi er meget velkomne til at bruge værdien på det, som de ønsker at bruge den på - som hvis de havde modtaget et gavekort på en given værdi. Dvs. at de kan bruge beløbet på ophold/restaurantbesøg mm. hos indklagede i den periode, hvor værdien er gældende.

Indklagede finder, at indklagede har forsøgt, at fortælle dette mange gange til klager - i telefon og pr. mail samt ligeledes til klagers søn, som også har henvendt sig til indklagede om sagen.

Indklagede har haft andre gæster med samme værdibevis / ophold på et Vinterophold med udløb de 31 marts. 2020 - og alle har været meget taknemmelige over, at værdien kan overføres i 6 mdr. og at Deres penge ikke er gået tabt. De fleste gæster har således booket et nyt ophold inden for den gældende periode, hvor de kan benytte deres spotdeal/værdibevis som et kontant gavekort med værdien af kr.1.998,-.

Indklagede har i øvrigt henvist til sine afbestillingsregler (fsva. force majeure), som er sålydende:

”Vores afbestilling for ophold og værelser er således.

Stk. 4: Strejke, lockout, brandskade, force majeure eller lignende uforudsigelige hændelser uden for hotellets kontrol, hvilket berettiger hotellet til at ophæve aftalen uden skadeserstatning af nogen art. Der tages sædvanligt forbehold for statsmagtsindgreb over for hotelbranchen som f.eks. afgiftsændringer eller lignende, der berettiger til tilsvarende prisforhøjelser.

Stk 5: Strejke, lockout, brandskade, force majeure eller lignende uforudsigelige hændelser uden for hotellets kontrol, her flyttes arrangementer, ophold mm. til andre datoer hvor hotellet igen åbner. Ved ophold/deal eller tilbud følger de regler der er opsat for denne og dens vilkår. Der udbetales ikke for købte ophold - deals - gavekort mm. i kontant beløb, her findes en ny passende dato.”

Indklagede finder sammenfattende, at indklagede følger de regler, der af Spotdeal er fastsat for salg af deals udstedt fra Spotdeal.dk.

Indklagede har til information for Ankenævnet sendt info udsendt af Spotdeal til hoteller mv. som sælger ophold via Spotdeal, hvoraf det fremgår, at hoteller mv. ikke er forpligtede til at forlænge brugen af værdien af Spotdeals med 6 mdr., men at indklagede på trods heraf har valgt at gøre det.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få refusion eller at få flyttet arrangementet med samme indhold til en senere dato.

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 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 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 fremgår det af betingelserne i forbindelse med køb af en SPOT-deal, som der er tale om her, at ved force majeure eller lignende uforudsigelige hændelser uden for hotellets kontrol, følges de regler, der er gældende for SPOT-deal generelt. I henhold til disse regler er indklagede, såfremt dealen ikke kan anvendes indenfor den aftale periode, alene forpligtet til at forlænge anvendelsen af dealen med den prismæssige værdi af dealen i 6 måneder regnet fra værdibevisets udløbsdato.

SPOT-dealen vedrører et såkaldt vinterophold, dvs. et ophold som afholdes i perioden 20. januar – 31. marts 2020, hvor indklagede må antages at have lavsæson. Henset til de ovennævnte regler, hvorefter indklagede, hvis ikke værdibeviset kan anvendes indenfor den aftalte periode, alene har pligt til at forlænge anvendelsen af værdibeviset med den pålydende værdi i 6 måneder i direkte forlængelse af udløbsdatoen, finder Ankenævnet ikke, at klager uden ekstra betaling har krav på at få flyttet sit arrangement fra vintersæsonen til indklagedes højsæson, hvor priserne generelt må antages at bære højere end i vintersæsonen.

Afgørelse af 18. august 2020