

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0267 - Reservationsgebyr – aflysning pga. corona

Sagsfremstilling:

Klager havde hos indklagede bestilt et selskabsarrangement for 20 personer til den 25. april kl. 13.00. Klager indbetalte i forbindelse med bestillingen et reservationsgebyr på kr. 5.000,-.

Den 10. april 2020 meddelte indklagede klager, at arrangementet desværre ikke kunne gennemføres på grund af restriktionerne som følge af den verserende corona-virus.

Indklagede tilbød at flytte arrangementet til en anden dato, men dette ønskede klager ikke, og klager bad derfor om at få det indbetalte reservationsgebyr tilbage.

Indklagede svarede, at det var en svær tid for alle, og at det indbetalte reservationsgebyr ikke var refunderbart og derfor i princippet ville gå tabt, men indklagede tilbød dog at udstede et tilgodebevis på beløbet.

Dette ønskede klager ikke, og indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at det beløb på kr. 5.000,-, som klager har betalt må betragtes som en forudbetaling, som fortabes hvis en kunde ikke opfylder sin del af aftalen om at gennemføre arrangementet.

At der er tale om en forudbetaling fremgår efter klagers opfattelse af vilkåret om, at "reservationsgebyret" fragår i den endelige afregning.

I den foreliggende situation er der, efter klagers opfattelse, tale om, at indklagede ikke kan gennemføre/opfylde aftalen, og så skal kunden, efter klagers opfattelse, heller ikke betale for noget, men derimod have sin forudbetaling tilbage.

Klager finder ikke, at indklagede kan påberåbe sig fritagelse for at tilbagebetale under henvisning til, at der foreligger en aflysning, som indklagede selv har foretaget.

Hvis dette skulle gælde, vil det, efter klagers, opfattelse betyde, at en restauratør efter forgodtbefindende kan aflyse et arrangement, og så blot beholde forudbetalingen. Dette kan efter klagers opfattelse ikke være retstilstanden.

I øvrigt fremgår det ikke med nogen grad af klarhed af indklagedes betingelser, at aflysning fra restaurantens side kan medføre, at indklagede kan beholde forudbetalingen, og denne manglende klarhed må efter gældende ret medføre, at indklagede ikke kan beholde beløbet, jfr. "koncipistreglen".

Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte reservationsgebyr på kr. 5.000,- tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at det ikke er indklagede, som har aflyst arrangementet, men at aflysningen skyldes, at regeringen nedlagde et påbud om stop for drift af restauranter og forsamlingslokaler. Indklagede finder ikke, at dette kan sidestilles med, at indklagede har aflyst klagers arrangement. Indklagede har videre anført, at indklagede har tilbudt klager et tilgodebevis på et beløb svarende til reservationsgebyret.

Yderligere har indklagede tilbudt at flytte arrangementet til ny valgfri dato.

På denne baggrund finder indklagede, at indklagede er berettiget til at beholde gebyret.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få reservationsgebyret refunderet.

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 forsamlingslokaler 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 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 kutyper 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 den 10. april 2020 klagers arrangement under henvisning til de af regeringen fastsatte corona-restriktioner, idet arrangementet den 25. april 2020 ikke kunne gennemføres som aftalt med bespisning mv.

Ankenævnet lægger efter det ovenfor anførte om "corona-relaterede-sager" til grund, at aflysningen har været omfattet af force majeure, og at afbestilling/aflysning således kan ske vederlagsfrit, hvilket indebærer, at klager har krav på at få tilbagebetalt det indbetalte reservationsgebyr. På denne baggrund gives klager medhold.

Afgørelse af 18. august 2020