

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0321 - Tilbagebetaling af betalt beløb for arrangement**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede hos indklagede i februar 2020 selskabslokaler, mad, drikkevarer og service (tjenere) til afholdelse af et bryllup den 4. april 2020.

Indklagede driver (drev) selskabslokaler med servering af mad mv.

Klager betalte det fulde beløb kr. 25.300,- til klager den 6. marts 2020. Det fremgår af indklagedes bekræftelse/betingelser, at 50 pct. af det indbetalte beløb udgør et depositum

På baggrund af forsamlingsforbuddet som følge af corona-virussen aflyste indklagede bookingen. Det er ikke klart på hvilken dag klager fik meddelelse herom, men på baggrund af den efterfølgende mailkorrespondance synes aflysningen af være sket i marts måned, formentlig efter statsministerens meddelelse om forsamlingsforbud, som trådte i kraft den 18. marts 2020.

Parterne havde herefter en længere korrespondance omkring fastsættelse af et andet tidspunkt for afvikling af festen, dette lykkedes ikke.

Ifølge klager har det været vanskeligt at komme i kontakt med indklagede, som i perioder har været længe om at svare eller slet ikke har svaret. Der har også under forløbet været gensidige beskyldninger om dårlig sprogbrug, dårlig service etc.

Efter at der blev indgivet klage til Ankenævnet midt i maj har parterne igen haft dialog. Der blev dog heller ikke her opnået enighed om en anden dato for festen.

I en e-mail af den 20. maj 2020 fra indklagede til klager skrev indklagede, at man stod for at sælge virksomheden, og at alle bookinger ville gå med over til den nye køber. Indklagede skrev, at når et salg var gået igennem, og hvis det herefter viste sig, at klagers arrangement ikke kunne afholdes, så ville indklagede gerne drøfte muligheden for at klager kunne få betalingen refunderet, dog anførte indklagede at dette var afhængigt af et salg.

I en e-mail af den 5. juli 2020 skrev indklagede til klager, at klagers fest ikke kunne afholdes i de bookede lokaler, da selskabslokalerne var helt lukkede som følge af corona-virussen. I mailen beder indklagede om, at få oplyst klagers kontonummer, således at indklagede kan tilbagebetale indklagedes depositum.

Indklagede svarede den 6. juli 2020 og spurgte hvorfor indklagede kun ville tilbagebetale depositummet (50 pct. af de indbetalte kr. 23.500,-) og ikke hele beløbet.

Indklagede har ikke svaret herpå og klager har endnu ikke modtaget nogen form for tilbagebetaling fra indklagede.

Klager har oplyste, at de selskabslokaler, hvorfra indklagede drev sin forretning, nu er overdraget til en anden virksomhed.

Indklagedes selskab er dog fortsat aktivt, jf. CVR-registret.

**Klagers bemærkninger:**

Da indklagede ikke har kunnet eller fremadrettet vil kunne levere den aftalte ydelse, ønsker klager at få sin betaling kr. 25.300,- retur.

Som svar på indklagedes bemærkninger af den 19. maj 2020 har klager i e-mail af den 27. maj 2020 til Ankenævnet anført, at klager ikke finder, at indklagede har været løsningsorienteret eller imødekommende. Indklagede tilbød klager en ny dato, selvom klager flere gange gav udtryk for, ikke var noget, som klager ønskede.

Klager har anført, at der siden forløbets start, har været en enorm dårlig kommunikation fra indklagedes side. Dette har både været i form af mangel på svar både telefonisk og gennem mail.

I marts måned var det meget svært at komme i kontakt med indklagede. I april måned blev det nærmeste umuligt. Klager skrev en mail til klager den 6.4.2020 og fik først svar den 14.4.2020. Dette svar kom efter klagers opfattelse kun grundet klagers Facebook-opslag, idet det kom minutter efter opslaget.

Klager prøvede at kontakte indklagede igen den 08.05.20. Denne mail har klager til dags dato stadig ikke fået et svar på.

Klagers mail den 12.05.20 blev besvaret den 19.05.20 efter, at Ankenævnet kontaktede indklagede.

Indklagedes telefon har indklagede slukket uden at meddele sine kunder om dette på forhånd.

Klager har anført, at klager gerne vil have et svar på klagers e-mail af den 08.05.20. Klager vil således gerne høre om

- Muligheden for at få refunderet 50 % af det indbetalte beløb (Det beløb som ikke svarer til depositummet).
- Klager vil gerne have 8% af beløbet tilbage, hvilket er klagers ret i forhold til kontrakten.
- Klager vil derudover gerne have et meget klart svar på, hvad der kommer til at ske med klagers penge på kr. 25.300,-.
- Hvorfor gik indklagede under jorden og har nægtet at snakke i telefon.
- Hvem er Bjarne og hvorfor skulle klager lave aftaler med ham?
- Hvem er alle de folk der er angivet med kun fornavne på mailene?
- Hvorfor er alle de navne på mailene der bliver sendt?

Klager har endelig anført, at det ikke helt klart, hvad der kommer til at ske med indklagedes virksomhed. Vil det være muligt at holde en fest i løbet af de næste par måneder hvis forsamlingsforbuddet hæves, eller er indklagedes virksomhed sat til salg nu [den 27. maj 2020], og

kan indklagedes virksomhed ikke tilbyde fester fremover? Klager vil gerne kende sine rettigheder i forhold til dette.

**Klagers krav:**

Klager ønsker sin betaling kr. 25.300,- retur.

**Indklagedes bemærkninger:**

I en e-mail af den 19. maj 2020 har indklagede overfor Ankenævnet oplyst, at indklagede siden marts 2020 har været omfattet af et forsamlingsforbud på max 10 pers.

Ifølge indklagede har indklagede forsøgt at finde nye datoer med alle gæster, herunder klager og dennes forlovede.

Indklagede har oplyst, at indklagede på intet tidspunkt har aflyst nogen af indklagedes arrangementer, men har tilbudt alle indklagedes gæster at finde en ny dato, for at overholde myndighedernes krav og overholde indklagedes forpligtelser i henhold til kontrakten.

Indklagede finder, at dialogen fra indklagedes side har været konkret og løsningsorienteret. Det er imidlertid indklagedes opfattelse, at det har været en udfordring, da klager ifølge indklagede har forsøgt at omgå betingelserne i kontrakten ved at insistere på en ophævelse af arrangementet og dermed få penge retur.

Indklagede har løbende overfor indklagede fastholdt, at indklagede ønskede at afholde klagers fest, men at dette grundet Covid -19 ikke var/er lovligt. Indklagede finder ikke, at klagen er berettiget og sand.

Indklagede finder, at indklagede har forsøgt, at være imødekommende og finde en ny dato til klager og dennes forlovede til trods for, at indklagede ikke kendte/kender situationens varighed. Indklagede har forsøgt at ombooke alle arrangementer i den tidsramme, som indklagede kendte til, men som alle ved, må indklagede fortsat *[den 19. maj 2020]* ikke åbne.

Med hensyn til klagers udsagn om manglende kontakt, så har indklagede været nødsaget til at opgive tlf., internet mm. for at minimere indklagedes udgifter. Det har hele tiden været muligt, at kontakte indklagede på mail.

Indklagede er en nyopstartet virksomhed, som ikke har modtaget nogen støtte via hjælpepakkerne, derfor er indklagede afhængig af, at indklagedes virksomhed kan komme i drift hurtigst muligt, da det er klart at uden indtægter, så kan udgifter hellere ikke dækkes.

Indklagede har derfor været nødsaget til, at sætte indklagedes virksomhed til salg, da indklagede ikke ønsker en konkurs. Indklagede finder det utrolig ubehageligt og grænseoverskridende, at der skives usagligt og uærligt i klagen, blot fordi klager ønsker at annullere aftalen. Derudover er det klagers opfattelse, at det er meget bekymrende, at der bliver brugt personfølsomme oplysninger.

Indklagede har ikke efterfølgende kommenteret klagers bemærkninger i e-mail af den 27. maj 2020 til ankenævnet, men som anført i sagsfremstillingen skrev indklagede den 5. juli 2020 til klager og

anførte, at indklagedes virksomhed måtte lukke, og at man ikke ville vær i stand til at afholde klagers bryllupsfest. Man tilbød her at tilbagebetale klagers depositum, hvilket ikke er sket.

### **Indklagedes krav:**

Dette er uklart, men indklagede har indtil videre alene tilbudt tilbagebetaling af depositum, uden at dette dog er sket.

### **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 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 m<sup>2</sup> 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.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder det af parterne anførte, lægger Ankenævnet til grund, at indklagede aflyste arrangementet pga. corona-situationen, og efter det ovenfor anførte om "corona-relaterede-sager" lægges det endvidere til grund, at aflysningen har været omfattet af force majeure, og at afbestilling/aflysning i henhold til branchekutymen således kan ske vederlagsfrit. På denne baggrund gives klager medhold.

**Afgørelse af 18. august 2020**