

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0241 - Tilbagebetaling af depositum

Sagsfremstilling:

Klager bookede i juli 2018 lokaler, herunder værelser til overnatning, til afholdelse af et bryllup i midten af juli 2020 hos indklagede til en samlet aftalt pris af kr. 41.435,-.

Klager indbetalte i forbindelse med bookingen et depositum på 25 pct. af den aftalte pris, kr. 10.358,75.

Den 20. april 2020 kontaktede klager indklagede og oplyste, at på baggrund af corona-situationen ønskede klager at aflyse den planlagte bryllupsfest. Klager bad i den forbindelse om at få tilbagebetalt det indbetalte depositum.

Indklagede svarede, at det ikke var muligt at få det indbetalte depositum tilbage, og indklagede henviste som begrundelse herfor til sine betalings/handels-betingelser, som fremgår af indklagedes hjemmeside, heraf fremgår:

"Booking foretaget på hjemmesiden er bindende, med mindre andet er aftalt. En booking kan ændres inden for 24 timer i tilfælde af forkerte valg og/eller andre fejl i indtastningen. 14 dage efter booking indbetales depositum, som udgør 25% af den samlede pris - i tilfælde af afbestilling refunderes dette beløb ikke. Det resterende beløb indbetales 4 måneder forud for opholdet. Når restbeløbet er indbetalt, er bookingen endelig bekræftet - dette beløb refunderes ligeledes ikke."

Klager svarede tilbage samme dag, at dette var klager ikke blevet orienteret om i forbindelse med bookingen, og at det heller ikke fremgik af den bekræftelse eller de fakturaer, som klager havde modtaget. Klager henstillede derfor til, at indklagede tilbagebetalte depositummet.

Indklagede svarede samme dag tilbage, at betalingsbetingelserne står på indklagedes hjemmeside under "Lejemål", "prisoversigt" og at de skal godkendes ved booking.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager er af den opfattelse, at klager har krav på at få det indbetalte depositum retur, da klager ikke er blevet oplyst om, at det ikke ville blive refunderet. Det er klagers opfattelse, at der ikke i forbindelse med bookingen blev aftalt afbestillingsbetingelser og derfor burde klagers afbestilling være rettidig og korrekt.

Det er klagers opfattelse, at indklagede henviser til en hjemmeside, som efter klagers opfattelse ikke er en varig kilde, da den ændres fra dag til dag. Således viser de af klager modtagne fakturaer, at der er sket ændring på siden, idet krav om indbetaling af restbeløb er ændret fra 3 mdr. til 4 mdr. før arrangementsdato.

For så vidt angår det af indklagede anførte om, at man i forbindelse med booking godkender indklagedes betalings/handels-betingelser, så har klager anført, at disse betingelser blot henviser til en hjemmeside, som nemt kan ændres, og at man når man booker ikke modtager en kopi af disse betingelser.

Klager er yderligere af den opfattelse, at der hele tiden har været tale om et depositum og ikke et ikke-refunderbart reservationsgebyr, og da der ikke er aftalt nærmere omkring afbestilling mv., finder klager, at klagers afbestilling var rettidig.

Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte depositum tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at indklagedes virksomhed drives som et udlejningssted af lokaler og overnatningsmuligheder. I den anførte sag vedrører reservationen udelukkende leje af lokaler og sengepladser - og dermed ikke en komplet bryllupspakkeløsning.

Da indklagede ikke har aflyst den pågældende reservation, er det indklagedes opfattelse, at indklagede ikke er forpligtet til at refundere noget af det indbetalte beløb (depositum), jf. indklagedes betalingsbetingelser:

Betalingsbetingelserne fremgår af indklagedes hjemmeside og skal godkendes ved booking. En reservation kan dermed ikke gennemføres, uden at man forinden har accepteret disse. Indklagede har vedhæftet et billede af indklagedes bookingside.

Indklagede har derudover henvist til en artikel fra Forbrugerbladet TÆNK.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af depositum.

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 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 indbetalte klager kr. 10.358,75,- som *depositum*. Af indklagedes handelsbetingelser fremgik det, at booking er bindende, og at depositum ikke tilbagebetales.

Det følger af HORESTAs branchekutyme, at når udtrykket "depositum" (i modsætning til reservationsgebyr) anvendes, så vil en forbruger have krav på at få tilbagebetalt dette ved afbestilling inden for en afbestillingsfrist.

Ankenævnet finder, at en erhvervsdrivende, der i sine betingelser ønsker et depositum, samtidig må fastsætte en afbestillingsfrist, der muliggør afbestilling inden for en rimelig frist. Ankenævnet finder, at en frist, der udløber 14 dage efter booking – i dette tilfælde ca. 1 år og 11 måneder før afholdelse af arrangementet – ikke er rimelig.

Herefter, og henset til, at klager med henvisning til den da foreliggende corona-situation aflyste arrangementet ca. 3 måneder før dets afholdelse, finder Ankenævnet, at klager har ret til tilbagebetaling af det indbetalte beløb. På denne baggrund gives klager medhold.

Afgørelse af 18. august 2020