

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0392 - Tilbagebetaling af reservationsgebyr**

**Sagsfremstilling:**

Klager reserverede i november 2019 et lokale hos indklagede til afholdelse af konfirmation den 8. maj 2020. Klager betalte i forbindelse med reservationen kr. 2.000,- i reservationsgebyr.

Klager havde booket lokalet "Vinterhaven" hos indklagede. Klager har beskrevet lokalet, som et "charmerende" selskabslokale med 3 vægge glaspartier samt vindue i loftet. Yderligere var der til lokalet en lille gårdhave, hvor gæsterne kunne trække frisk luft.

Pga. den verserende corona-virus blev konfirmationen og dermed festen udskudt til den 5. september 2020. Klager kontaktede den 18. marts 2020 på den baggrund indklagede og spurgte, om datoen for konfirmationsfesten kunne flyttes til den 5. september 2020. Indklagede oplyste imidlertid, at lokalet "Vinterhaven" var optaget på denne dag, men at indklagede havde et andet lokale.

Klager accepterede den 19. marts 2020 dette, og det indbetalte reservationsgebyr blev flyttet til den 5. september 2020.

Den 5. juni 2020 så klager det lokale, hvor festen skulle afholdes. Klager var meget skuffet over dette lokale. Lokalet, der ifølge klager var et konferencelokale, lå i en kælder uden anden udsigt end til en jord- og græshøj. Der var således ikke udsigt til park, som der var fra det oprindeligt bookede lokale "Vinterhaven".

Klager gav udtryk for sin skuffelse over lokalet.

Klager finder ikke, at indklagede har været ærlig omkring det lokale, som klager fik tilbudt i stedet for "Vinterhaven", og klager bad derfor den 8. juni om at få tilbagebetalt det indbetalte reservationsgebyr på kr. 2.000,-.

Indklagede oplyste, at det indbetalte reservationsgebyr i henhold til indklagedes betingelser ikke kunne tilbagebetales.

Klager indgav herefter klager til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Se sagsfremstilling ovenfor.

For så vidt angår de af indklagede den 3. juli 2020 afgivne bemærkninger til sagen har klager i bemærkninger af den 1. juli 2020 til Ankenævnet anført, at klager ikke blev oplyst om, at lokalet lå i kælderen, og den overdækkede terrasse, er i lokalets bredde men måske 1-2 meter dyb og man skal op af trapper og ud i parken for at have udsyn. Lokalet er efter klagers opfattelse som at være i en grøft.

Klager finder, at der burde fremlægges billedokumentation fra indklagede, for at sagen kan afgøres korrekt.

Klager har yderligere anført, at klager blev oplyst om, der var venteliste på lokalet.

Klager kan ingen måde se, hvordan indklagede skulle kunne holde arrangementet d. 8/5-20 med de restriktioner der var fra myndighedernes side med blandt andet afstand og størrelse på arrangementer. Klager havde bestilt 3 retters-menu med servering.

Når hele Danmark var lukket ned og især hotel og restaurationsbranchen var ramt, burde indklagede have tilbudt klager at komme og se lokalet – Klager understreger, at klager ikke var blevet oplyst om denne betydelige detalje.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker at få sit reservationsgebyr på kr. 2.000,- tilbagebetalt.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at indklagede den 23. november 2020 bekræftede bestilling af lokalet "Vinterhaven" til et arrangement den 8. maj 2020.

Den 27. november 2019 modtog indklagede reservationsgebyret på kr. 2.000,-.

Af den indgåede kontrakt (som indklagede har vedlagt) fremgår det, at reservationsgebyret ikke eftergives ved evt. annullering.

Den 19. marts 2020 blev indklagedes assisterende restaurantchef kontaktet telefonisk af klager, der ønskede at afbestille og flytte det bestilte arrangement til den 5. september 2020.

Årsagen til klagers ønske om at flytte festen var, at kirken havde ændret datoerne for afholdelse af konfirmationer.

Der var på dette tidspunkt intet myndighedsforbud mod afholdelse af selve konfirmationen eller den efterfølgende fest den 8. maj.

Indklagede accepterede, situationen taget i betragtning, at genbooke arrangementet til den 5. september og pr. kulance, overførte indklagede det indbetalte reservationsgebyr, til den nye dato.

I virkeligheden ville reservationsgebyret, efter indklagedes opfattelse egentlig være tabt ved annullering af arrangementet den 8. maj.

Allerede den 19. marts, ved genbookningen til den 5. september, oplyste indklagedes assisterende restaurantchef, at det oprindeligt bestilte lokale desværre ikke var ledigt, hvorfor restaurantchefen og klager aftalte et andet lokale, nemlig lokale 14, der ligger i indklagedes orangeri's underetage, med udgang til overdækket terrasse og direkte adgang til parken.

Lokale 14 er et højloftet lokale, der udover på hverdage at blive anvendt som mødelokale, ofte bliver anvendt til fester i weekends m.m.

Lokalet der har panoramavinduer i hele lokalets bredde, har udsigt og adgang til en stor udendørs overdækket terrasse, hvorfra der er udgang til den omkringliggende park.

Den 5. juni så klager det bestilte lokale. Dette skete 7 uger efter at reservationen af lokale 14 var foretaget.

Lokalet levede efter klagers opfattelse ikke op til klagers forventninger, hvorfor klager den 8. juni annullerede arrangementet og forlangte det indbetalte reservationsgebyr på kr. 2.000 tilbagebetalt.

For så vidt angår muligheden for at besigtige lokalet, var indklagede åben i hele perioden, hvilket har fremgået af indklagedes hjemmeside. En af indklagedes ledere i restauranten eller hotelchefen selv, kunne have været kontakttet for en fremvisning af lokalet for længst.

Der er derfor efter indklagedes opfattelse udvist passivitet i forhold til at sikre sig, at lokalet levede op til forventningerne.

En tidlig beslutning fra klagers side havde givet indklagede en reel mulighed for at "gensælge" lokalet den 5. september, hvilket i midten af juni må siges at være noget nær umuligt.

Set i lyset af sagens forløb, har indklagede derfor valgt at afslå tilbagebetaling af reservationsgebyret og fastholde ordlyden i kontrakten, hvoraf det klart fremgår, at reservationsgebyret ikke eftergives ved annullering.

For så vidt angår klagers bemærkninger af den 1. juli 2020 til Ankenævnet har indklagede i bemærkninger af den 3. juli 2020 til Ankenævnet anført, at indklagede ikke hævder at have oplyst, at det pågældende lokale ligger i underetagen.

Indklagede har oplyst, at den overdækkede terrasse er mellem 5 og 6 meter dyb og ikke, som klager har hævdet, 1-2 meter dyb

Indklagede har tilbudt lokalet som en løsning på kundens akutte problem. Dette blev accepteret.

På daværende tidspunkt (den 19. marts 2020) var der mange andre i samme situation, der skulle ud at finde et nyt lokale, hvorfor indklagede havde mange henvendelser i den periode. Disse henvendelser er ikke aktuelle mere, da de potentielle kunder i mellemtiden har fundet andre løsninger.

For så vidt angår muligheden for at besigtige lokalet, har indklagede været åben i hele perioden. Dette har fremgået af indklagedes hjemmeside, men man kunne jo også blot pr. mail eller telefonisk have bedt om en besigtigelse.

Der var på genbookingstidspunktet, den 19. marts 2020, ingen restriktioner vedr. afholdelse af selskaber den 8. maj 2020.

Dette har betydning, da en afbestilling skal behandles i henhold til den situation, som bestod på det tidspunkt, hvor afbestillingen skete.

Indklagede har vedlagt fotos af det lokale, som indklagede tilbød klager i stedet for det oprindelige lokale.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte reservationsgebyr.

### **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 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 kutymen 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 afbestilte klager det oprindeligt bookede lokale, som var bestilt til afholdelse af fest den 8. maj 2020. På afbestillingstidspunktet den 19. marts 2020, var der ikke udstedt et forsamlingsforbud som omfattede den 8. maj 2020. Klagers fest kunne derfor – ud fra den viden, der var på afbestillingstidspunktet – have været gennemført den 8. maj 2020.

Afbestillingen kan således ikke anses for at være omfattet af force majeure, men skal behandles efter indklagedes almindelige afbestillingsregler, hvorefter klager ved afbestilling ikke havde krav på at få sit reservationsgebyr tilbagebetalt.

Parterne aftalte imidlertid, at arrangementet blev flyttet til den 5. september 2020, men i andre lokaler, hvilket klager accepterede. Reservationsgebyret blev "flyttet" med til denne dato.

Den 5. juni 2020 afbestilte klager arrangementet, idet klager efter en besigtigelse ikke var tilfreds med det lokale, hvor festen skulle holdes.

Efter det ovenfor anførte, og da klager havde accepteret, at klagers arrangement skulle have været afholdt i et andet lokale end det oprindeligt aftalte, finder Ankenævnet, at klager ikke er berettiget til at få reservationsgebyret tilbagebetalt.

**Afgørelse af 18. august 2020**