

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0221 - Klage vedr. afbestilling**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde booket lokaler mv. hos indklagede til afholdelse af bryllup den 11. april 2020, inklusive efterfølgende rengøringservice.

I alt har klager indbetalt kr. 26.995,-, hvoraf de kr. 1.500,- er for rengøringservice, resten er for leje af lokaler mv.

Af indklagedes betingelser fremgår følgende om betaling og afbestilling:

*"Betalingsbetingelser:*

*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."*

Den 17. marts 2020 ringede klager til indklagede for – på baggrund af corona-situationen – at forhøre sig om muligheden for at flytte brylluppet til en anden dato. Parterne havde herefter en mailkorrespondance, og indklagede tilbød at flytte afholdelsen af brylluppet til enten december 2020 eller januar/februar 2021.

Klager spurgte herefter om det var muligt at flytte brylluppet til en dato i oktober 2021, idet klager var bange for, at en 2. bølge af coronavirus risikerede også at aflyse en evt. afholdelse af brylluppet i efteråret 2020.

Indklagede svarede, at indklagede kunne tilbyde flytning til enten december 2020 eller januar/februar 2021. Flytning til et andet tidspunkt ville kræve en helt ny booking til fuld pris.

Den 27. marts 2020 meddelte klager pr. e-mail, at klager ikke ønskede at flytte bookingen til nogle af de af indklagede foreslåede tidspunkter. Det fremgår af denne mail, at indklagede har afslået at refundere det indbetalte beløb, bortset fra den del af betalingen som vedrører rengøring, kr. 1.500,-

Klager meddelte samtidig, at klager havde indgivet en klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Det er klagers opfattelse, at brylluppet pga. forsamlingsforbuddet på 10 pers. ikke kunne holdes på det aftalte tidspunkt, og at klager derfor var/er uforskyldt i afbestillingen. Klager finder, at det indbetalte beløb, som det mindste, bør deles mellem klager og indklagede, da indklagede også har et ansvar for ikke at huse ulovlige selskaber i deres lokaler.

**Klagers krav:**

Klager ønsker det indbetalte beløb kr. 26.995,- helt eller delvis tilbagebetalt.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at indklagedes virksomhed drives som et udlejningssted af lokaler og overnatningsmuligheder.

I den anførte sag vedrører reservationen udelukkende lokaleleje af to bygninger uden nogen form for service og dermed ikke en komplet bryllupspakkeløsning.

Eftersom indklagede ikke har aflyst den pågældende reservation, mener indklagede ikke, at indklagede er forpligtet til at refundere noget af det indbetalte beløb, jf. indklagedes betalingsbetingelser.

Som alternativ til, at klager mister det indbetalte beløb, har indklagede i denne ekstraordinære (corona)situation valgt at tilbyde alle indklagedes gæster en ombooking af deres ordre uden ekstra omkostninger i månederne december 2020 til og med marts 2021.

Størstedelen af indklagedes gæster har benyttet sig af dette og har udtrykt stor tilfredshed med denne løsning.

Indklagede henviser i øvrigt til en artikel fra Forbrugerrådet Tænk: [https://taenk.dk/raadgivning- og rettigheder/aflyst-fest-kan-du-faa-pengene-tilbage](https://taenk.dk/raadgivning-og-rettigheder/aflyst-fest-kan-du-faa-pengene-tilbage).

**Indklagedes krav:**

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

**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 presse møde, 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 presse møde, 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 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 foretog klager endelig afbestilling af arrangementet den 27. marts 2020. På dette tidspunkt stod det klart, at et arrangement den 11. april 2020 ikke lovligt kunne afholdes som følge af det af regeringen udstedte forsamlingsforbud mod at forsamles mere end 10 personer. Dette forbud blev ved et pressemøde den 23. marts 2020 forlænget til – foreløbigt – den 14. april 2020.

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. På denne baggrund gives klager medhold.

**Afgørelse af 18. august 2020**