

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0243 - tilbagebetaling af ophold

Sagsfremstilling:

Klager reserverede i begyndelsen af marts 2020 telefonisk et ophold (tilbud) hos indklagede fra den 27. marts til den 29. marts 2020. Opholdet inkluderede 2 overnatninger med morgenmad og 2 x middag. Klager betalte kr. 1.498,- for opholdet via MobilePay.

Ifølge det af klager oplyste bekræftede indklagede i forbindelse med købet, at klager kunne ændre opholdsdatoerne, hvis klager ønskede dette.

På grund af corona-virussen og de restriktioner, som blev iværksat i den forbindelse, kontaktede klager efterfølgende telefonisk indklagede og bad om, at opholdet blev flyttet til en anden dato.

Dette ville indklagede, efter det oplyste, ikke gå med til, og indklagede oplyste, at klager måtte komme på de bookede datoer fra den 27.3. til den 29.3.2020, ellers ville reservationen blive aflyst. Klager skrev også den 22. marts 2020 til indklagede og bad om at opholdet blev flyttet, hvilket indklagede ikke svarede på.

Klager kontaktede herefter kort før den 27. marts 2020 telefonisk indklagede for at høre, om opholdet kunne gennemføres. Dette bekræftede indklagede ifølge det oplyste, dog ville der ikke kunne serveres mad under opholdet, pga. corona-restriktionerne som på daværende tidspunkt pålagde restauranter at holde lukkede. Indklagede oplyste yderligere, at der ikke ville være noget personale til stede på indklagedes hotel/restaurant.

Klager bad på den baggrund om et prisafslag, eller om at opholdet kunne ændres, hvilket indklagede ikke svarede på.

Efter det oplyste tog klager ikke af sted på opholdet, da indklagede ikke kunne levere det lovede ophold, herunder særligt ikke havde sin restaurant åben.

Klagers bemærkninger:

Klager ønsker pengene for opholdet returneret, da indklagede ikke kunne levere det aftalte ophold med det lovede indhold. Indklagedes restaurant var således lukket pga. restriktioner som følge af corona-virussen, og indklagede kunne derfor ikke levere de lovede måltider, som var en væsentlig del af opholdet.

Klagers krav:

Klager vil have sin betaling kr. 1.498,- retur.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke besvaret Nævnets henvendelser.

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 havde klager booket et ophold, som inkluderede overnatning og mad. På grund af forbuddet mod at holde restauranter åbne, ville der dog ikke kunne serveres mad under klagers ophold, ligesom det af indklagede var oplyst, at der ikke ville være personale til stede på indklagedes hotel under klagers ophold.

Ankenævnet finder således, at indklagede ikke var i stand til at levere en ydelse svarende til det, som klager havde betalt for. Henset hertil og til, at indklagede ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser, hvorved klagers forklaring lægges til grund, finder Ankenævnet, at klager har krav på at få tilbagebetalt det til indklagede betalte beløb på kr. 1.498,-.

Afgørelse af 18. august 2020