

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0282 - Afbestilling af fest

Sagsfremstilling:

Klager bookedede i marts 2019 lokaler mv. til en konfirmation for klagers søn hos indklagede til afholdelse den 3. maj 2020. Klager betalte i den forbindelse kr. 3.000,- som depositum.

Den 18. marts 2020 tog klager kontakt til indklagede, da konfirmationshandlingen var blevet flyttet fra den 3. maj til den 14. juni 2020.

Klager spurgte, om festen kunne flyttes til den 14. juni 2020. Klager bad samtidig om at få at vide, hvordan klager var stillet, hvis klager valgte at aflyse. Klager anførte i den forbindelse, at der efter klagers opfattelse var tale om en force majeure-situation, som måtte betyde, at klager kunne afbestille vederlagsfrit.

Indklagede svarede samme dag, at der den 14. juni 2020 tidligst kunne startes kl. 16.00, da indklagede havde et andet selskab. Indklagede svarede videre, at klager ved afbestilling ville skulle betale 50 pct. af arrangementets menu-pris, og at denne af indklagede ville blive anslået til kr. 400,- pr. kuvert.

Indklagede anførte videre, at det samlede indbetalte beløb (depositum + 50 pct. af menu-pris) ville kunne anvendes til et senere arrangement hos indklagede, eller til f.eks. mad ud af huset.

Klager svarede den 19. marts 2020, at klager ønskede at afbestille det hele, ny som gammel dato. Klager gav her udtryk for, at klager var skuffet over, at indklagede valgte at fastholde sine afbestillingsregler i den pågældende situation, og at indklagede jo ikke led noget tab, da der efter klagers opfattelse ikke var nogle som turde booke pga. corona-epidemien. Klager anførte videre, at det heller ikke var sikkert, at indklagede ville få lov at åbne for større selskaber i starten af maj.

Indklagede svarede, at klager måske lige skulle vente med at afbestille, da indklagede var ved at se på en ny måde at "tackle" hele situationen på, og der ville derefter komme et udspil fra indklagede.

Klager fastholdt imidlertid sin afbestilling, hvorefter indklagede under henvisning til indklagedes afbestillingsregler sendte en regning på 50 pct. af den samlede pris, opgjort på baggrund af en kuvertpris på kr. 400,-.

Klager indgav herefter en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har modtaget en opkrævning på 50 pct. af en beregnet menu-pris på kr. 400,- pr. person, som om, at klager havde annulleret/afbestilt arrangementet. Klager er af den opfattelse, at det ikke kan betragtes som en afbestilling fra klagers side, da arrangementet jo ikke ville være kunne afholdt pga. den af regeringen tvungne nedlukning af restauranten.

Klager finder desuden ikke, at indklagede har haft tabte indtægter, da indklagede alligevel ikke kunne få et andet arrangement på den valgte dato pga. tvangslukning. Hvis ikke klager havde kontakten til indklagede for at aftale en ny dato, var indklagede efterfølgende blevet nødt til at kontakte klager om annullering pga. tvangslukning. Derfor finder klager det klart, at aftalen reelt er ophævet.

Klager finder indklagedes opførelse helt forkastelig, og håber at Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme kan gribe ind og overbevise restauratøren om det rimelige i at ophæve aftalen vederlagsfrit.

Klage henviser til, at den opståede situation må betegnes som force majeure, hvorfor indklagede ikke kan fastholde sine afbestillingsregler.

I relation til indklagedes bemærkninger til Nævnet har klager anført, at klager straks ringede til indklagede, da klager hørte, at datoen for konfirmationen var flyttet. Ved den første samtale fik klager oplyst, at indklagede havde en brunch på den nye konfirmationsdato 14/6, hvorfor klager kunne få restauranten tidligst fra kl. 15.30. Det ønskede klager ikke, da klager ikke kunne stille noget op med sine gæster indtil da. Klager var færdig i kirken kl. 12.00. Mange af klagers gæster kom langvejs fra, og klager ville ikke byde dem at vente indtil kl. 15.30.

Klager ønskede heller ikke mad ud af huset, da det ville betyde, at klager skulle til at lede efter et lokale og stå for alt det praktiske selv. Klager er ikke bekendt med, hvad de andre lokaler indklagede nævner er for nogle, for indklagede er efter klagers opfattelse ikke præcis i sine udmeldinger, Indklagede har efter klagers opfattelse ikke noget konkret at tilbyde klager.

Klager føler at indklagede kommer med ukonkrete alternative tilbud for, at det skal se ud som om det er klager, der har afbestilt og ikke indklagede, der ikke havde/har noget at tilbyde klager.

Klager finder ikke, at klager kunne forholde sig afventende, da klager gerne ville være sikker på, at klager kunne finde et andet sted, hvor klager kunne holde konfirmationen.

Klager følte sig tvunget til at fremsende en skriftlig afbestilling, da indklagede fastholdt kontraktens afbestillingsregler.

Tiden gik, og jo længere tid der gik, des flere penge ville klager skylde indklagede. Klager kunne efter klagers opfattelse ikke gå og vente på, at indklagede måske kunne finde en løsning til klager.

Desuden var der stadig så stor usikkerhed om selve konfirmationsdatoen, at klager blev meget nervøs for, hvor mange penge klager ville få ud at svømme hos indklagede, hvis konfirmationsdatoen blev flyttet igen.

Klager stiller også spørgsmålstejn ved hvad et tilgodebevis er værd og specielt i disse tider?

Klager havde således – inden indklagede - booket ved en tidligere restauratør samme sted, som gik konkurs, så klager havde haft et rimelig turbulent forløb. Hvis indklagede også gik konkurs, så ville klager stå med et værdiløst tilgodebevis. Indklagedes virksomhed har jo været lukket 5-6 uger pga. af vandskade ved storm den 26 feb. 2020, før regeringen efterfølgende i marts krævede alle spisesteder lukket pga. af Corona.

Hvis datoen for konfirmation 14/6 så skulle flyttes igen til en dag i august /september (vidste klager ikke på daværende tidspunkt), så ville det ende med at være et stort beløb på det tilgodebevis, penge som klager havde sparet sammen siden konfirmanden var spæd. Det turde klager ikke binde an med.

Klager spurgte direkte indklagede, hvad indklagede havde haft af udgifter i forbindelse med planlægning af klagers konfirmation, siden klager ikke kunne få sit depositum tilbage. Indklagede nævnte her, at indklagede havde ansat ekstra personale. Det mener klager ikke kan ikke passe, da indklagede har været lukket siden 26. februar.

Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte depositum på kr. 3.000,- tilbagebetalt samt adgang til at afbestille uden at skulle betale afbestillingsvederlag i henhold til indklagedes afbestillingsregler.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at da klager ringede og afbestillede, meddelte indklagede tilbage, at man gerne ville flytte festen, men at indklagede ville sende en regning på det beløb, som fremkom efter indklagedes afbestillingsvilkår.

Det blev i forbindelse hermed oplyst, at indklagede ville give et tilgodebevis på det indbetalte beløb + depositummet til ny dato eller evt. mad ud af huset, hvis indklagede ikke kunne imødekomme ønsket om en ny dato.

Indklagede var desværre optaget på den dato, som klager ønskede, men indklagede tilbød, at klager kunne starte festen kl.15.30 og derved få en fest uden at miste nogen penge.

Indklagede tog udgangspunkt i den oprindelige dato d. 3/5-2020, hvor klager ønskede at aflyse og indklagede gjorde opmærksom på indklagedes opkrævning af afbestillingsgebyr, og at klager kunne få dette beløb som tilgodebevis, da indklagede på dette tidspunkt ikke var pålagt at lukke pga. corona på den af klager bookedede dato, hvorved indklagede godt kunne afvikle klagers arrangement.

Den 19/3-2020 sendte klager en ny mail hvor klager ville afbestille alt, også forespørgslen på den 14/6. Her gjorde klager opmærksom på, at klager forventede at få depositum tilbage.

Indklagede svarede, at indklagede var ved at komme med en ny udmelding på baggrund af regeringens udmeldinger. Her beklagede indklagede også, at indklagede agtede at tage afbestillingsgebyr, som dog kunne anvendes som senere tilgodebevis, indtil festen blev afviklet og, at indklagede ville flytte depositum vederlagsfrit, hvis festen blev afviklet hos indklagede senere. Klager valgte på trods heraf at holde fast i afbestilling, og klager ønskede heller ikke, at indklagede skulle stå for festen i andre lokaler, selvom indklagede tilbød at være behjælpelig med at finde andre lokaler.

På den baggrund så indklagede ingen anden udvej end at sende krav på afbestillingsgebyr i henhold til den først indgåede aftale. Dette afbestillingsgebyr blev fratrukket det af klager indbetalte depositum og derved lød afbestillingsgebyret på kr. 1600,-.

Da der ikke var blevet aftalt en menu pris, tog indklagede vi udgangspunkt i en kuvertpris uden drikkevarer til kr. 400,- da det er indklagedes standardpris på fester med natmad og kaffe/the og sødt.

50 pct. af oprindeligt beløb ville lyde på kr. 4.600,-, (for 23 kuverter) og fratrækning af depositum på kr. 3.000,- = kr. 1.600,-.

Ligeledes tilbød indklagede, selvom klager ifølge indklagede truede indklagede med div. ankestyrelser og advokat, at lave et gavekort til indklagedes virksomhed på de 4.600 kr., for at pengene ikke skulle gå helt tabt.

Indklagede har anført, at det er korrekt, at indklagede ikke fortalte, hvilke alternativer indklagede kunne skaffe til klager, da klager ikke ønskede at afvikle festen. Da klager efter eget udsagn havde

mistet tilliden helt til indklagede, fik indklagede ikke chancen for at fortælle, hvad indklagede kunne tilbyde i stedet. Indklagede afventede besked fra klager om, hvorvidt klager ønskede at afvikle konfirmationen den 14/6 efter indklagedes brunch, dette svar fik indklagede ikke. I stedet blev alt afbestilt.

Klager aflyste et arrangement, som indklagede godt kunne afvikle på daværende tidspunkt, men klager ønskede alligevel at flytte, hvilket indklagede prøvede at imødekomme.

Indklagede har prøvet at imødekomme flytning ved at hjælpe med at finde andet sted at være, hvor indklagede kunne stå for personale, således at klager ikke skulle stå med mere selv end, hvis arrangementet var blevet afholdt hos indklagede.

Det er indklagedes opfattelse, at klager kunne have afviklet festen i maj (hvilket på daværende tidspunkt var muligt), men dette ville klager ikke og valgte den 19/3 at afbestille alt, hvorfor indklagede valgte at anvende afbestillingsreglerne.

Klagers udsagn om, at tidligere ejer gik konkurs er ikke rigtig, denne valgte at sælge sin forretning.

Indklagede har ikke haft noget at gøre med det gamle selskab, udover at dette overdrog indklagede en kalender, så indklagede kunne tilbyde gamle bookinger at holde arrangementet ved indklagede. Indklagede købte derudover noget inventar og nogle gamle solgte gavekort.

Ellers var der ingen firmaoverdragelse eller andet, og derfor finder indklagede, at det er helt forkert at blande dette ind i denne sag. Det er helt korrekt, at indklagede har været lukket pga. en vandskade men det var indklagedes plan at åbne igen den 30/3, så dette er sagen uvedkommende.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på at få depositummet tilbage.

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 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.
- Den 19. september 2020 pålægges restauranter og andre serveringssteder at skulle lukke kl. 22 (lukkepåbuddet annonceres på et pressemøde den 18. september 2020 om eftermiddagen, og annonceres således med under et døgnns varsel).
- Den 26. september 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 50 personer (sænkningen blev bebudet på et pressemøde den 25. september 2020 om eftermiddagen og indførtes således med et døgnns varsel.).
- Fra den 26. september 2020 vil det - herefter - kun være muligt at samle mere end 50 personer, hvis der er tale om: *"Lokaler, lokaliteter og arrangementer, begivenheder, aktiviteter eller lignende, hvor kunder, besøgende eller deltagere i al væsentlighed sidder ned på faste pladser med retning mod en scene, biograflærred, bane eller lignende."*
- Fra mandag den 26. oktober 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 10 personer, foreløbigt gældende til den 22. november 2020. Sænkningen blev bebudet på et pressemøde fredag den 23. oktober 2020 om eftermiddagen.

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 var der booket en konfirmationsfest til afholdelse den 3. maj 2020. Da selve konfirmationshandlingen, som var anledningen til festen, blev udsat til den 14. juni 2020 drøftede parterne en flytning af arrangementet til den 14. juni 2020. Dette kunne der ikke opnås enighed om, og aftalen om arrangementet den 3. maj 2020 stod derfor ved magt.

På afbestillingstidspunktet den 19. marts 2020, var der ikke udstedt et forsamlingsforbud, som omfattede den 3. maj 2020.

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

Ankenævnet bemærker, at det forhold, at anledningen til festen, det vil sige konfirmationshandlingen, blev flyttet til en anden dato, ikke gav klager en ret til at få flyttet den aftalte dato for festen, eller at afbestille festen, hvis det i øvrigt var muligt at gennemføre festen.

Afgørelse af 20. oktober 2020