

Ankenævnets journal nr.: 2020-0312 - Flytning af koncertdato

Sagsfremstilling:

Klager købte den 14. september 2019 2 koncertpakker hos indklagede, som bestod af adgang til en koncert med bandet xxxx samt middag, overnatning og morgenmad på det hotel, hvor koncerten skulle afholdes. Den samlede pris var for begge koncertpakker var kr. 2.390,-. Koncert og overnatning var til afvikling den 2. maj 2020.

Pga. af forsamlingsbuddet udstedt i forbindelse med corona-epidemien skrev indklagede den 14. april 2020 til klager og oplyste, at indklagede var nødt til at flytte koncerten til den 22. maj 2021. Indklagede fik oplyst, at indklagede blot kunne beholde billetterne, som vil kunne bruges til koncerten den 22. maj 2021.

Klager svarede den 15. april 2020, at klager ønskede at få sine penge tilbagebetalt for de 2 koncertpakker. Indklagede svarede samme dag, at da man var i en helt særlig situation, så tilbød indklagede i stedet et gavekort på det fulde beløb.

Klager svarede den 17. april 2020 og refererede her til, at indklagede havde henvist til sine afbestillingsbetingelser, som begrundelse for den manglende refundering. Klager anførte i den forbindelse, at det af indklagedes afbestillingsbetingelser fremgik, at indklagede ikke refunderede købte billetter, når indklagede flyttede arrangementet. Klager henviste til indklagedes hjemmeside, hvoraf fremgik:

"Aflysning omfatter her kun, at arrangementet slet ikke gennemføres. Ved aflysning refunderes hele billettens pris ved henvendelse til det sted, hvor billetten er købt."

Klager henviste til, at klager havde købt billetter og overnatning til den 2. maj 2020, og at dette arrangement var aflyst og ikke blev gennemført. Klager gav videre udtryk for, at det forhold, at indklagede valgte at lægge en ny koncert med samme band mere end et år efter den 2. maj 2020, efter klagers opfattelse ikke ændrede på, at klager havde krav på at få sine penge tilbagebetalt.

Klager anførte, at det, som indklagede kaldte en "flytning" af en koncert mere end et år ud i fremtiden, svarede til ikke at gennemføre det arrangement, som klager havde købt billetter til. Videre anførte klager, at klager i marts måned havde modtaget en mail fra indklagede vedrørende arrangementer i marts og april. Heraf fremgik det, at indklagede refunderede billetterne for de aflyste arrangementer i denne periode - også selvom der ville blive arrangeret nye koncerter med de samme artister senere. Klager anførte, at de samme købsbetingelser måtte gælde for arrangementet den 2. maj 2020. Klager oplyste endelig, at klager ikke var interesseret i at få beløbet konverteret til et tilgodebevis/gavekort, sådan som indklagede foreslog.

Indklagede svarede den 17. april 2020, at indklagede juridisk set ikke var forpligtet til at refundere, men at man alene, jf. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, var forpligtet til at tilbyde billetter til den nye dato. Indklagede henviste også til indklagedes betingelser, hvoraf det fremgik, at indklagede kun refunderede, hvis koncerten blev aflyst. Når indklagede for koncerter i marts og april havde tilbudt refundering var det kun fordi indklagede ikke var sikker på, at man kunne genbooke de pågældende artister.

Klager svarede samme dag og bad bl.a. om, at indklagede uddybede henvisningen til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Klager fastholdt videre, at arrangementet ikke blev gennemført på den dag, som klager havde billet til og, at klager heller ikke havde mulighed for at overnatte på den nye dato i 2021. Klager anførte, at en udskydelse på mere en 1 år ikke kunne anses for en "gennemførelse af arrangementet".

Indklagede svarede den 21. april tilbage, og beklagede den opståede "force majeure-situation". Indklagede henviste videre til, at indklagedes betingelser var klare, nemlig at hvis koncerten flyttes til et andet tidspunkt, så rykker billetten med, og hvis koncerten blev aflyst ville man få pengene retur. Indklagede anførte videre, at man helt ekstraordinært oven i købet havde tilbudt et gavekort i stedet for koncertbilletterne.

Den 23. april 2020 sendte indklagede klager et tilgodebevis på beløbet.

Den 22. april svarede klager, at klager ikke var interesseret i at få et tilgodebevis, og at klager ønskede at få sine penge retur. Klager henviste her til indklagedes egne afbestillingsregler og anførte, at når indklagede valgte at udsætte koncerten, måtte dette ske indenfor en rimelig tid, ellers måtte klager som forbruger være berettiget til at få sin betaling retur. Klager anførte videre, at indklagedes henvisning til force majeure kun ville være legitim, hvis der i indklagedes betingelser var indskrevet en force majeure-betingelse, hvilket der ikke var.

Indklagede svarede den 24. april 2020 tilbage og fastholdt at klager ikke havde krav på tilbagebetaling, og henviste til, at klager havde accepteret indklagedes betingelser i forbindelse med købet.

Klagers bemærkninger:

Klager har udover de i sagsfremstillingen ovenfor anførte argumenter for så vidt angår indklagedes bemærkninger anført, at indklagede i sit svar har henvist til selskabets købsbetingelser, hvoraf det ifølge indklagede fremgik:

"Hvis koncerten flyttes, "flytter" billetten automatisk med. Hvis koncerten aflyses helt, refunderes pengene."

Dette er ifølge klager en ukorrekt gengivelse af de købsbetingelser, som var gældende ved køkets indgåelse den 14. september 2019, og som lød:

"Aflysninger

Aflysning omfatter her kun, at arrangementet slet ikke gennemføres. Ved aflysning refunderes hele billettens pris..."

Et skærmprent af købsbetingelserne er vedlagt klagers klage som skærmprent. Skærmprentet er dateret fredag den 17. april og er taget fra indklagedes hjemmeside med købsbetingelser. Mellem den 17. april og den 24. april 2020 ændrede indklagedes sine købsbetingelser, hvorefter følgende fremgik

"Aflysninger/Flytninger af arrangementer

Hvis et arrangement flyttes til en ny dato vil din billet automatisk gælde til den nye dato. Aflysning omfatter her kun, at arrangementet slet ikke gennemføres. Ved aflysning refunderes hele billettens pris..."

Et skærmprent af de ændrede købsbetingelser er vedlagt klagen.

Klagers køb er ifølge klager omfattet af købsbetingelserne på købstidspunktet den 14. september 2019, og indklagede kan efter klagers opfattelse ikke efterfølgende i april 2020 ændre købsbetingelserne for et køb, der er indgået i september 2019.

Det var således ikke en del af den indgåede købsaftale, at billetten automatisk flyttede med, hvis koncerten blev flyttet til en ny dato.

Af de for købet gældende købsbetingelser fremgik, at "Aflysning omfatter, at arrangementet ikke gennemføres."

Koncerten den 2. maj 2020 blev ikke gennemført. Indklagede gør gældende, at koncerten ikke blev aflyst, men at klager som forbruger, i stedet skal acceptere, at klagers køb nu gælder en koncert, der afholdes mere end et år fra den oprindelige koncertdato. Afholdelse af en koncert mere end et år fra den oprindelige koncertdato er efter klagers opfattelse, hverken en gennemførelse af koncerten eller en gennemførelse af koncerten indenfor en rimelig tid.

Indklagede skriver i mail af 17. april 2020, jf. klagens bilag 10 følgende:

"Koncerten er netop flyttet til førstkommande mulige dato for bandet."

I sit svar til klagen dateret den 6. juli 2020 skrev indklagede nu i stedet:

"At koncerten er lagt et år frem skyldes naturligvis, at vi skal på den anden side af Corona krisen, hvor vi sandsynligvis ikke er tvangslukket mere."

I sit svar til klagen oplyste indklagede at, hvis klager som forbruger havde påberåbt sig, at klager ikke kunne deltage på den nye koncertdato, kunne klager have fået pengene tilbage.

Da klager bad om at få sine penge tilbage, idet koncerten ikke gennemføres, skrev indklagede imidlertid følgende i mail dateret 15. april 2020, jf. klagens bilag 10:

"Da både vi og vores gæster er i en særlig situation, så tilbyder vi i stedet at udstede et tilgodebevis/gavekort på det fulde beløb. Dette gælder 3 år fra udstedelsesdatoen, og kan bruges til en af vore mange koncerter eller andre produkter på hotellet.

Tilgodebeviset/gavekortet fremsender vi til dig i næste uge på mail.

Hvis du i stedet ønsker at beholde dine nuværende billetter, så hører vi gerne fra dig senest lørdag den 18. april 2020. Skulle det vise sig, at du/I ikke kan den pågældende dato, så kan vi ændre til et tilgodebevis, når vi blot får besked mindst 6 uger før koncertdatoen."

Det fremgår klart af ovenstående, at indklagede ikke vil refundere pengene, såfremt man ikke kan deltage på koncertdatoen.

Det bemærkes at købsaftalen er indgået med Fxxxxx Koncerter A/S CVR nr. xxxxxxxx registreret i CVR med branchekode 900110 Teater- og koncertvirksomhed og selskabets formål er registreret til afholdelse af koncertaktiviteter eller dermed beslægtet virksomhed.

Det gavekort som tilbydes, er udstedt af Hotel Fxxxxx A/S med CVR nr. xxxxxxxx og er ikke den kontraktpart, som købsaftalen er indgået med.

Af købsbetingelserne fremgår, at enhver form for reklamation, der vedrører arrangementet, skal rettes direkte til arrangøren, Fxxxxx Koncerter A/S, og sælger kan ikke efterfølgende ændre klagers køb til et gavekort til ydelser hos et andet selskab.

Klager har købt billetter til en xxxx-koncert den 2. maj 2020 af en koncertarrangør og ikke en hotelpakke med en koncertbillet af et hotel. Afgørende for klagers køb har været koncertpakken med xxxx på den pågældende dato, hvilket efter købsbetingelserne hverken kan ændres til en dato mere end et år fra den oprindelige dato eller et gavekort.

Klagers krav:

Klager ønsker købesummen på kr. 2.390,- refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at pga. en force majeure-situation, hvor indklagede (herunder særligt koncerterne) er tvangslukket af staten, var indklagede nødsaget til at flytte rigtig mange af indklagedes årlige 65 koncerter. Landegrænser var også lukket, så de engelske kunstnere kunne slet ikke komme ind i landet.

Når man som forbruger køber koncertbilletter hos indklagede, skal man acceptere indklagedes vores købsbetingelser, som var:

"Hvis koncerten flyttes, "flytter" billetten automatisk med. Hvis koncerten aflyses helt, refunderes pengene."

Dette har klager accepteret, da klager Indklagede har så tilbudt en ekstra service i en ekstraordinær situation, nemlig at kunderne kunne få et gavekort til indklagedes hotel på det købte beløb, som gælder 3 år frem, og som kan bruges på koncerter, middage, miniferie eller andet.

Indklagede har anført, at de fleste gæster heldigvis er rimelige, og udviser samfundssind. De ved godt, at hoteller og koncertsteder er voldsomt presset økonomisk lige nu.

At koncerten er lagt et år frem skyldes naturligvis, at indklagede skal på den anden side af Corona-krisen, hvor indklagede sandsynligvis ikke er tvangslukket mere.

Hvis en gæst er forhindret i at deltage i den nye koncert (kan skyldes bekræftet udenlandsrejse, bryllup eller andet), refundere indklagede naturligvis pengene. Dette har klager ikke nævnt. Klager har kun nævnt, at klager vil have pengene tilbage, fordi situationen åbenbart ikke passer klager.

Indklagede holder fast i indklagedes ret til at nægte tilbagebetaling, da indklagede tilbyder det købte produkt indenfor en rimelig tidshorisont.

For så vidt angår de af klager afgivne kommentarer til indklagedes bemærkninger har indklagede anført, at.

- Det er en udbredt misforståelse, at reglerne for flyselskaber og rejsebureauer også gælder koncertbranchen. Det gør de ikke. Hvis koncerten flyttes, har koncertstedet ret til at flytte gæsten med – samme produkt, men bare ny dato. Før COVID19 har det været KUTYME (ikke lovgivning), også at tilbyde at betale penge tilbage. Efter pandemien vil spillestederne gerne flytte gæsten i stedet for at betale tilbage, og kutymen ændrer sig. Hvis spillestederne ikke reagerede rettidigt i denne 100 års krise, ville mange forretninger gå konkurs.
- Indklagede har flyttet cirka 5.000 gæster fra koncert i år til næste år. Det er en usædvanlig situation, og kun to gæster har klaget til ankenævnet, resten har udvist samfundssind.
- Klagers klage over forskellige selskaber: Det er ligegyldigt, hvilket selskab hun har aftaler/ handler med. Begge selskaber er ejet personligt af Lxxxx Dxxxxn Holding, der er samme bestyrelse og samme direktion. Og moderselskabet garanterer driften i alle dets datterselskaber.

- Det er korrekt, at teksten i afbestillingsbetingelser er ændret – dette for, at det var lettere at forstå for den almene kunde – Betydningen/reglerne er den/de samme i begge tekster.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

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.
- 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 døgn's 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 døgn's 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 havde klager købt 2 ophold inkl. koncert til en værdi af kr. 2.390,- hos indklagede til afholdelse den 2. maj 2020. Koncerten blev imidlertid af indklagede aflyst og udskudt i mere end 1 år til den 22. maj 2021, da koncerten ikke kunne afvikles pga. corona-restriktioner (forsamlingsforbuddet).

Af indklagedes betingelser fremgår det, at: *"Hvis koncerten flyttes, "flytter" billetten automatisk med. Hvis koncerten aflyses helt, refunderes pengene."*

Ankenævnet finder, at en flytning af en koncert i mere end 12 måneder må betragtes som en de facto-aflysning, og nævnet finder på denne baggrund, at klager har krav på at få betalingen for billet og ophold tilbagebetalt.

Afgørelse af 20. oktober 2020