

**Ankenævnets journal nr.: 2020-0325 - Indløsning af dealbevis**

**Sagsfremstilling:**

Klager købte i december 2019 købt en deal (værdibevis) til kr. 1.299,- som gav adgang til en overnatning hos indklagede inkl. en 4-rettersmiddag med tilhørende vinmenu og morgenmad på afrejsedagen. Værdibeviset var gældende indtil den 1. april 2020.

Klager bookede herefter den pågældende overnatning med middag til den 18. - 19. marts 2020.

Den 18. marts 2020 kl. ca. 11.00 kontaktede klager – på vej til indklagede – telefonisk indklagede for at høre, hvad klager skulle gøre i forhold til de restriktioner, som regeringen på baggrund af corona-virus havde iværksat med virkning fra den 18. marts 2020. Klager fik her, ifølge klager oplyst, at værdibeviset vist nok blev forlænget med virkning frem til den 5. juni 2020. Den pågældende ansatte, som klager talte med, var ifølge klager ikke sikker på dette, da indklagede stod foran at skulle have et møde om, hvad man skulle gøre i anledning af de af regeringen fastsatte restriktioner. Klager oplyste under samtalen, at klager ikke havde mulighed for at anvende værdibeviset inden den 5. juni 2020, men fik ifølge klager oplyste, at "sådan var det".

Klager prøvede efterfølgende at få fat i indklagede, men fik vedvarende en telefonsvarer med besked om, at indklagede havde travlt og derfor ikke kunne svare lige nu. På indklagedes hjemmeside blev der skrevet, at indklagede var lukket frem til foreløbig den 10. maj 2020, og at bestilte ophold med udløbne værdibeviser kunne anvendes frem til den 5. juni 2020.

Klager talte den 11. maj med en ansat hos indklagede, som oplyste, at den 5. juni 2020 var blevet ændret til den 13. juni 2020. Klager forklarede her, at klager ikke havde mulighed for at anvende værdibeviset inden denne dato. Indklagede fastholdt dog, at værdibeviset skulle anvendes inden den 13. juni 2020.

Klager talte også med deal-udstederen, som oplyste, at klager havde 14 dage til at fortryde købet og at aftalen herefter overgik til indklagede.

**Klagers bemærkninger:**

Klager finder det ikke rimeligt, at indklagede kan fastsætte en så kort anvendelsesfrist, som det er sket her. Værdibeviset kan alene anvendes hverdage. Skal det anvendes i weekender tilkommer der tillæg. Klager finder, at det ville være rimeligt med en voucher, der gjaldt 2020 ud.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til klagen har klager anført, at når indklagede har anført. "På det tidspunkt, (altså d. 18. marts) nævner klager ingenting om, at det ikke er muligt at finde en dato inden d. 5. juni", så er dette ifølge klager ikke sandt.

Klager har anført, at klager oplyste indklagede om, at klager ikke havde mulighed for at kunne nå dette tilbud (inden den 5. juni 2020), men klager fik at vide, "At sådan er det".

Ifølge klager fik klager under første samtale d. 18.03.20 kl.09:30 oplyst af indklagede, at indklagede ville være lukket fra d. 18.03. til 30.03. 2020, begge dage inkl., hvilket, som bekendt ikke holdt, da lukningen fortsatte til 12 maj 2020, og klager gav på intet tidspunkt i forløbet udtryk for, at klager var tilfreds med "den mundtlige aftale" om 5. juni 2020.

Klager har anført, at efter at have ringet forgæves mange gange mellem d. 30. marts til d. 10. maj 2020, hvor telefonsvareren hver gang fortalte, "at der var travlt, og at indklagede ikke kunne svare lige nu", fik klager den d. 11. maj 2020 fat i indklagede.

I denne samtale med indklagede fortalte indklagede ifølge klager ikke klager noget om mad, køkken, billige deal-ophold, eller om "det nye" tilbud: overnatning kun med kaffe/te under hele opholdet samt morgenmad, hvilket indklagede har anført svarer til værdibeviset værdi.

Hvis indklagede havde nævnt det, havde klagers svar stadig været et nej – for klager har/havde ikke mulighed for at indfri værdibeviset inden den 13. juni 2020, som slutdatoen nu var blevet rettet til. Indklagede oplyste ifølge klager under samtalen kun om, at datoen for at indfri opholdet, nu var rettet til d. 13. juni 2020.

Denne samtale sluttede ifølge klager med, at klager bad om at tale med Chefen/lederen hos indklagede.

Det var lederen hos indklagede, der i den følgende samtale fortalte klager det ovennævnte.

Værdien af indklagedes forud købte og betalte ophold er da også blevet betydeligt nedskrevet i værdi efter indklagedes nye udmelding.

Klager har et værdibevis, som klager har købt og betalt for, som giver adgang til 1 overnatning i dobbeltværelse, 4-rettes årstidsbestemt menu, vinmenu tilpasset middagen (4 glas pr. person), morgenbuffet og kaffe/te til fri afbenyttelse under hele opholdet samt kaffe og kage på ankomstdagen. Pris i alt kr. 1.299,00. Dette værdibevis, er således nu blevet reduceret til 1 overnatning incl. kaffe/te under hele opholdet samt morgenmad, hvilket ifølge indklagede svarer til værdibevisets værdi, hvilket klager finder fuldstændig uacceptabelt.

Klager har således efter klagers opfattelse jo allerede betalt for overnatning, kaffe/te ad libitum og morgenmad d. 10. dec. 2019, så det eneste nye i indklagedes nye tilbud er, at klager mister en god 4-retters middag med tilhørende vine plus kaffe og kage på ankomstdagen.

Under samtalen med lederen hos indklagede forklarede denne en masse om travlhed om sommeren, mad, køkken, billige deals ophold og, at opholdet skulle være indfriet inden d. 5. juni.

Indklagedes leder oplyste klager, at det nye tilbud nu var forlænget til d. 13. juni 2020, hvorefter klager oplyste indklagede om, at klager ikke kunne nå at indfri det (klagers udtryk) "Nye nedskrevne værdibevis" inden denne dato.

Under samtalen med lederen hos indklagede spurgte klager denne om, hvor klagers penge, kr. 1.299,00, befandt sig. Til dette spørgsmål svarede lederen ifølge indklagede, at, "Det ved jeg ikke", hvorefter klager fik en – ifølge klager - rimelig negativ fortælling om delaudbyderen, billige priser, firma som holder til i Schweiz, og at indklagede ikke ville have sådan nogle tilbud, som ikke var købt direkte hos indklagede, hen over sommeren.

Klager forstår ikke, at indklagede har fået opfattelsen af, at klager syntes det var en acceptabel løsning, som indklagede havde tilbudt klager, idet klager ifølge klager afsluttede samtalen med indklagedes leder med at sige, at, "det er jeg ikke tilfreds med", hvorefter samtalen blev afbrudt.

Klager har ikke på nogen som helst tidspunkt i hele dette efter klagers opfattelse uheldige forløb, givet udtryk for, at det var en "OK" løsning, som indklagede tilbød klager.

Indklagede talte med delaudbyderen d. 19. marts 2020 som oplyste, at klager havde 14 dage fra købsdatoen, 10. december 2019, hvor deres betingelser gjaldt, og derefter overgik betingelserne for opholdet det til det hotel klager havde booket hos, dvs. indklagede.

### **Klagers krav:**

Klager ønsker det betalte beløb kr. 1.299,- tilbagebetalt.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at statsministeren på et pressemøde d.17. marts 2020 om aftenen meddelte, at restauranter skulle lukkes ned fra d. 18. marts 2020. Indklagede begyndte herefter at ringe til de gæster, der skal ankomme d. 18. marts 2020 for at informere om, at indklagede var tvunget til at lukke ned pga. corona-restriktioner.

Klager kom indklagede i forkøbet og kontaktede indklagede. Indklagede meddelte her, at indklagede desværre var lukket ned og, at klager derfor ikke kunne komme på ophold hos indklagede. Indklagede informerede klager om, at indklagede havde udvidet indløsningsaftalen, så der kunne findes en ny dato med ankomst senest d. 5. juni 2020.

På det tidspunkt, nævnte klager ingenting om, at det ikke var muligt at finde en dato inden d. 5 juni 2020. Indklagede kontaktede ikke klager igen, da indklagede havde oplyst klager, hvilke muligheder der var, og derfor gik indklagede ud fra, at en mundtlig aftale var i orden med klager.

Klager kontaktede indklagede igen omkring d. 10. maj og fortalte, at klager ikke kunne nå, at finde en ny dato inden d. 5 juni 2020. Indklagede informerede klager om, at indklagede ikke havde 4-retters menu efter d. 5 juni 2020, da indklagedes køkken ikke har kapacitet til, at lave den slags mad pga. flere gæster i sommerperioden.

Dette er også grunden til, at indklagede har deals/billige ophold, som skal bruges i vinter og forår, da der ikke er så mange gæster, som skal bespises.

Indklagede nævnte også, at indklagede kunne tilbyde klager en overnatning inkl. kaffe/the under hele opholdet samt morgenmad, hvilket svarer til værdibevisets værdi, men det ønskede klager ikke.

Klager ringede også til en ansat hos indklagede, som oplyste klager om de samme ting (ankomst senest 5. juni mm.), og at klager kunne tage kontakt til dealudbyderen, hvor klager havde købt værdibeviset, da det var udbyderen, der på daværende tidspunkt, havde pengene for værdibeviset.

Indklagede afsluttede begge opkald med klager, med en fornemmelse om, at klager var indforstået med den løsning, som indklagede havde tilbudt klager. Indklagede syntes selv, at indklagede har

handlet i god tro, ud fra de muligheder indklagede havde, da det var en rigtig hård tid for indklagede efter corona-nedlukningen.

Ankenævnet har forespurgt indklagede, om hvorvidt det er dealudbyderen eller indklagede, som har klagers betaling i behold, og indklagede har her oplyst, at indklagede har fået noget af beløbet udbetalt, men indklagede ved ikke hvor meget, resten har dealudbyderen.

### **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 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.
- 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 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 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 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 skulle opholdet, der bl.a. indeholdt bespisning, have været gennemført den 18. - 19. marts 2020, hvilket blev umuliggjort af, at restauranter med virkning fra den 18. marts 2020 blev tvangslukkede.

Indklagede tilbød herefter klager, at de af klager købte værdibeviser kunne anvendes frem til den 13. juni 2020.

Som anført er det Ankenævnets opfattelse at en virksomhed i den pågældende situation vil være berettiget til at henvise kunden til et andet tidspunkt, hvor det købte ophold kan gennemføres på vilkår, som svarer til de oprindeligt aftalte.

Ankenævnet finder, at den frist, som indklagede i denne sag har tilbudt klager, ikke er rimelig, og nævnet giver derfor klager medhold.

Afgørelse af 20. oktober 2020