

**Ankenævnets journal nr.: 2020-0369 - Mangler i forbindelse med ophold - Sweetdeal**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde købt 2 Sweetdeal-værdibeviser, til kr. 390,- pr. stk., i alt kr. 790,-. Værdibeviserne gav adgang til "Fantastisk ferieoplevelse: Ridning på islandske heste på [navn på indklagede] inkl. biksemad, is, pool og dampbad".

I oktober 2019 bookede klager tid til anvendelse af værdibeviserne til den 25. april 2020 kl. 11.30. Klager havde også en veninde, som bookede samme tid, også på baggrund af købte værdibeviser. Der var således tale om en planlagt tur for i alt 4 veninder.

På baggrund af de fastsatte restriktioner og opfordringer fra regeringen til at udvise forsigtighed pga. den verserende corona-virus skrev indklagede den 30. marts følgende ud til gæsterne:

*"Mange gæster har desværre fået den opfattelse, at vi har lukket. Det har vi IKKE.*

*Vi har indrettet os rigtig godt og vi holder 2-3 meter afstand både til jer som gæster og gæster/ husstandene imellem. Der er gang i køkkenet – vi laver rigtig god mad og du får flere valgmuligheder ind du normalt ville have.*

*Østersture med guide og tilberedning foregår i små hold med stor afstand.... Morgenmad, kaffe og kage og 3-retters menu nydes i hotellejligheden eller Vadehavshytten. Man bestiller sin mad på en bestillingsseddel og afhenter den i en Thermo kasse i receptionen. Opvasken klarer vi også når du blot kommer med din kasse retur. Drikkevare kan købes med rabat og vi kan jo desværre ikke forbyde dig at tage din drikkevare med. 😊*

*Det er også muligt at bruge vores pool fra fredag den 3.4.20 dog under følgende betingelser. Du klæder om i din lejlighed/hytte og går til poolen i din egen slåbrok og hjemmesko. Så må du gerne tage dig en svømmetur og du vil være helt alene i poolen da vi kun tager 1 husstand ad gangen. Dette har vi diskuteret med covis19 hotline og de syntes det lød meget fornuftig.*

*Som eksempel sender vi jer ugens bestillingsseddel for ugens menu og vores morgenmad.*

*Og glem ikke at der er så meget natur herover. Du kan gå ved stranden, ride på vores heste, leje en strandsejler. Og selvfølgelig med 2-3 meters afstand.*

*Men se her vores video ....  
[link til YouTube-video)*

*Og vælger vores regering at åbne lidt mere op for Danmark så kan du trygt forvente at vi stadig holder god afstand (bare for en sikkerheds skyld).*

*Vi håber, at vi hermed har overbevist jer om, at I stadig kan besøge os og føle jer 100% trygge."*

Den 14. april 2020 rettede klager henvendelse til indklagede og anførte, at klager ikke kunne se, at indklagede lovligt kunne leve op til den pakke, som klager havde købt. Klager henviste til, at klager var i landsdelsisolation og egentlig også hustandskarantæne. Klager anførte, at den ene af deltagerne kom fra Møn. Klager henviste yderligere til, at alle restauranter var tvangslukkede, og at alle badefaciliteter var lukkede. Klager anførte, at klager var interesseret i at rykke reservationerne til et tidspunkt, hvor landet igen åbnede.

Indklagede svarede, at:

*”Vi har haft rigtig mange, som har været her med samme arrangement, som I har, og de har alle sammen nydt det og rost os for, hvordan vi håndterede arrangementet på trods af corona. Så vi har tilpasset os således, at I stadig kan benytte jeres deal uden at overtræde nogle love.*

*Rideturene bliver gennemført som de plejer, og med et maksimalt antal deltagere på 10 personer pr. tur. Maden bliver lavet som take-away, og vi har fået lov af corona-hotline til at have vores pool & dampbad åbent med den undtagelse, at der kun lukkes ét par eller én husstand ind ad gangen.*

*Men hvis I gerne vil udskyde det til en anden dato, så opkræves der et ekspeditionsgebyr på 185,- DKK. Her vil det være muligt for jer at ankomme fra uge 33”*

Efter, at klager havde stillet spørgsmålstejn ved, at indklagede havde en tilladelse fra Corona-hotlinen skrev indklagede den 15. april 2020 til klager:

*”Det er korrekt at regler er blevet skarpere her den i sidste uge. Vi fik tilladelse af corona-hotlinen for lidt over en uge siden til at praktisere, som vi gjorde. Vi mener stadig, at det har været 100% forsvarligt at praktisere som vi har gjort og langt mere sikker end at handle diverse steder. Dog er poolen nu slukket og kan ikke bruges.*

*Men dit produkt er stadig muligt med hensyn til ridning, mad og is i form af take away, og en tur i poolen må man så få et gavekort på til senere brug.*

*Værdimæssigt mener jeg, at vi kan opfylde mere end 2/3 af pakken, da du ikke må glemme, at poolen i sig selv kun er 10% af det samlede beløb.*

*Og du skal jo ikke glemme, at der også er en fordel med take away, da man kan sidde sig et fantastisk sted i naturen og medbringe ens egne drikkevarer. Vi fastholder et ændringsgebyr på nuværende tidspunkt, men hører gerne dit juridiske synspunkt og evt. med henvisning til loven. Så har vi noget konkret,*

*Vi kan dog kun glæde os over, at alle øvrige gæster har haft en fin forståelse for dette og har måske mere haft et hjerte for at hjælpe en branche i knæ og har alligevel taget deres ridetur med det, der var muligt eller flyttet turen.”*

Klager svarede den 20. april 2020 og satte spørgsmålstegn ved indklagedes tilladelse fra Corona-hotlinen. Klager anførte videre, at indklagedes svar af 15. april – med de anførte ændringer - var at anse som et nyt tilbud, som klager ikke var forpligtet til at tage imod.

Klager anførte, at indklagede ikke kunne leve op til, at der kunne spises på stedet, og at der heller ikke kunne gives adgang til spa og pool. Klager anførte videre, at indklagede heller ikke var berettiget til at tage et ekspeditionsgebyr for at flytte datoen, da det var indklagede, som ikke kunne leve op til den indgåede aftale.

Den 20. april 2020 svarede indklagede, at:

*” Nu var det faktisk dig, der nævnte 2/3 af ydelsen.*

*Der står du får frokost og is ad libitum – husker ikke, om der står hvor dette kan indtages, og mange gæster syntes det er en fordel, at man kan spise dette hvor man vil, og have egne drikkevarer med. Evt. ved hestene, hvor der er borde og bænke.*

*Korrekt pool og dampbad kan man ikke få – men i værdi er det ca. 10% af ydelsen. Så hvis man som virksomhed kan levere 90% af ydelsen, giver det dig så ret til at aflyse din ridetur? Såfremt du skriver, at det er sådan, og fortæller mig, hvor jeg kan finde denne hjemmel, så kan du selvfølgelig få din ridetur ændret ub.*

*Ellers må jeg fastholde at der et ekspeditionsgebyr.*

*Jeg mener ikke at pool og dampbad er en væsentlig mangel men betegner det som en uvæsentlig mangel og mener derfor ikke du kan hæve købet iht. Paragraf 42 i købeloven.”*

Klager svarede samme dag tilbage (bl.a.), at:

*”At maden ikke serveres hos jer som lovet er bestemt en væsentlig mangel. Når en ydelse er med spisning, må jeg i den grad forvente, at det som minimum betyder, at der er et bord og en stol og sidde ved, medmindre andet er beskrevet, og det er det ikke i brødteksten vedrørende den ydelse jeg har købt.*

*At dele af tilbuddet mangler er også en væsentlig mangel.*

*For os var alle tre elementer lige vigtige for en veninde-hygge dag.”*

Indklagede svarede dagen efter (bl.a.) at:

*”Der er bord og stole i hesteområdet, og du har også mulighed for at sidde i en af vores hytter med pragtfuld udsigt. Der er kniv og gaffel og tallerken. Det er bare et andet lokale, om jeg må sige det sådan.*

*Kompensationen for manglende pool og dampbad kan være drikkevarer til maden og evt. en kop kaffe. Alternativt kan du få 50% af 85,- kr. pr. person retur. Dette er værdien af pool og dampbad.*

*Ellers må du betale for en ny reservation i form af et ekspeditionsgebyr af kr. 185,- pr deal."*

Klager svarede den 24. april 2020 (bl.a.), at:

*"Vores selskab fastholder, at du ikke kan levere den pakke, som vi har købt og, at vi derfor er berettiget til en ombooking uden ekspeditionsgebyr til, når du kan levere det produkt, som vi har købt, eller vores penge retur. Vi er ikke interesseret ej heller forpligtiget til at accepterer dit nye tilbud jf. Aftl.*

*Når ikke vi kan komme til enighed om det, så må relevant 3. part afgøre tvisten.*

*Som jeg har forstået den nuværende lovgivning fra politiet, så må vi ikke indtage take away på jeres matrikel. Altså er borde ved hestene ikke en lovlig mulighed. Desuden er vi fra 4 husstande og skal holde 2 meters afstand til hinanden, også i spisesituationen, som love, anbefalinger og restriktioner er d.d.*

*Jeg kan desuden forstå på en bekendt, der lejede heste ved jer i sidste weekend, at I ikke overholder grupper på maksimalt 10 personer samlet. Der havde således været en del mere end 10 personer i staldområdet, både da de skulle gøre klar, og da de kom og skulle sadle af.*

*For god ordens skyld gør jeg opmærksom på at HELE vores selskab på 4 fastholder ovenstående."*

### **Klagers bemærkninger:**

Udover det som fremgår af sagsfremstillingen ovenfor, har klager for så vidt angår indklagedes bemærkninger afgivet til Ankenævnet anført:

- At for klager og dennes veninder, der købte pakken, var ALLE dele af pakken lige vigtig, da det er oplevelsen som helhed, som klager og dennes veninder har fundet interessant og købt.
- Indklagede henviser selv - i et af indklagedes svar - til en tilladelse, der er givet fra corona-hotlinen uden at vedlægge en kopi af en sådan tilladelse. Derfor henvendte klager sig til corona-hotlinen, da klager ikke ønskede at bringe sig selv eller andre i smitterisiko, ligesom klager gerne ville overholde alle påbud og anbefalinger, da klager så det som klagers borgerpligt. Corona-hotlinen fortalte dog, at hotlinen ikke har en bemyndigelse til at give en sådan tilladelse/dispensation, og bad klager ringe til det lokale politi, idet de har bemyndigelse til at kunne give særtilladelser lokalt. Derfor kontaktede klager politiet.
- Da indklagede ikke mener, at klager kunne fastholde de krav, som klager havde, rådførte klager sig med Forbrugerrådet, som henviste til Ankenævnet for Hotel, restaurant og Turisme.
- Klager er ifølge klager ikke blevet tilbudt økonomisk kompensation på noget tidspunkt. Klager er blevet tilbudt gavekort/tilgodebevis på spa/pool, hvilket på ingen måde er interessant, når klager bor minimum 5 kvarter fra det sted, hvor indklagede er beliggende, og den i klagers selskab, der bor længst, bor på Møn.

- Hyttetilbuddet kom i indklagedes sidste mail. Indklagedes besvarelser ændrede sig hele tiden i forhold til f.eks., at klagers henvendelse til politiet betød, at Politiet følte behov for at besøge indklagedes virksomhed. Politiet vendte tilbage til klager og fortalte klager, at de var blevet mødt med, at indklagede havde en godkendelse, og at Politiet var gået derfra og havde sagt, at så måtte hun holde åbent, men at indklagede skulle sende kopi af den tilladelse. Dette gjorde indklagede ikke, tværtimod skrev indklagede til klager, at der var kommet nye restriktioner, hvorfor indklagede nu var nødt til at lukke spaen.

Hytte-tilbuddet var for klager og dennes selskab heller ikke en løsning, som klager kunne takke ja til, idet statsministerens anbefalinger lød på, at man ikke skulle være tætte og indendørs, hvis man ikke var fra samme husstand, og samtidig var der opfordring til at holde sig i sin egen landsdel.

Klager finder ikke, at loven understøtter, at klager skal acceptere et ekspeditionsgebyr, heller ikke selvom indklagede finder, at det er gavmildt af indklagede at afkræve et gebyr, i stedet for et pr. værdibevis, som indklagede først nu i svaret til Ankenævnet har anført, at der burde opkræves.

Klager er enig i, at hverken indklagede eller klager er skyld i Corona-krisen, hvilket også er derfor at klager vælger, at vente på klagers vare, indtil den kan leveres i den købte udgave, med den dertil hørende risiko for at indklagede går konkurs, hvorved klager hverken får ydelsen eller penge retur.

Klager har anført, at lovgivningen er ikke ændret pga. Corona. Der er indført strengere straffe for dem, der prøver at snyde sig til berigelser i forholdene omkring Corona.

Klager har anført, at klager har købt en vare, når denne vare ændres, er der tale om enten et nyt tilbud, som klager ikke er forpligtiget til at acceptere eller en mangel, og manglen finder klager er væsentlig.

Med forløbet her og mødet med indklagedes syn på kundekontakt, ønsker klager sine penge retur. Klager finder det ikke sandsynligt, at det vil blive en positiv og tryk oplevelse at besøge indklagede.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker tilbagebetaling af kr. 797,-.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede har tilbudt klager, at flytte klagers booking for 185,- kr. i ekspeditionsgebyr og det til trods for, at 90% af klagers ydelser (målt i kroner og ører) efter indklagedes opfattelse kunne indløses også under corona-restriktionerne.

Indklagede har anført, at indklagede har haft mange under corona-tiden, der har indløst deres gavekort på samme ydelser, som den klager havde købt. Klager har fra starten af korrespondancen efter indklagedes opfattelse anvendt en meget ubehagelig tone, kontakten politi, presse og Forbrugerrådet.

Indklagede har anført, at indklagede, ønsker at behandle indklagedes gæster ens og ikke kun føje de højtråbende. Der er mange gæster, der udviser forståelse og fleksibilitet. Især i denne tid, hvor ingen jo rigtig har skyld i noget.

Indklagede har anført, at klager i starten af forløbet nævnte, at indklagede ikke kunne levere 2/3 af ydelsen, hvilket indklagede finder, at indklagede har kunnet afvise. Senere i forløbet anførte klager, at indklagede skulle levere 100% for at kunne leve op til klagers krav.

Indklagede har anført, at det primære i pakken er ridning værdi 395,- kr., maden værdi 250,- og så har pool og dampbad en værdi på 85,- kr.

Ridning har under corona-restriktionerne fungeret ganske normalt, men med færre ryttere – maden kunne indtages i en dejlig hytte, som take away – (Indklagede har anført, at indklagede gerne måtte benytte indklagedes udlejningshytter) - og der var rigeligt med plads, og man kunne være helt sig selv i sin egen gruppe. Det er korrekt, at poolen ikke kunne benyttes, og indklagede har anført, at indklagede gerne ville kompensere for dette økonomisk.

Indklagede har anført, at der i Købeloven står følgende: "Må manglen anses som uvæsentlig kan købet dog ikke hæves eller omlevering fordres, medmindre sælgeren har handlet svigagtigt eller har kendt manglen på et sådant tidspunkt, at han uden urimelig opofrelse havde kunnet skaffet mangelfri genstand."

Indklagede finder, at indklagede har været meget fleksibel – bl.a. har indklagede fra starten accepteret, at klagers selskab kunne ride 4 sammen på samme hold – til trods for, at der står, at der max kan bruges 2 værdibeviser samtidigt.

Yderligere har indklagede forlænget gyldigheden.

Indklagede har anført, at indklagede stadig ved, at ydelsen kan indløses i efteråret 2020 mod ekspeditionsgebyret af kr. 185,-.

Indklagede har anført, at der normalt vil være 2 gange ekspeditionsgebyr, da man max kan booke 2 ture på et nummer. Indklagede kan acceptere, at der kun betales for 1 gebyr til trods for, at to numre skal ændres.

Til sammenligning har indklagede anført, at indklagede havde booket fly til Island – her kunne indklagede ændre mod et ekstra gebyr på 495,- kr. Bookingen var sket via DTF-travel. Dette accepterede indklagede.

Som svar på klagers bemærkninger til indklagedes bemærkninger til Ankenævnet har indklagede bl.a.

Det primære i den købte pakke er rideturen. Indklagede har indløst mange beviser under coronanedlukningen, da ridningen var en aktivitet, der kunne overholde regeringens krav, og indklagede har anført, at andre har syntes, at det var en stor fordel at kunne spise frokost i det fri eller i en hytte, og pool og det manglende dampbad fik klager økonomisk compensation for.

For så vidt angår den anførte tilladelse har indklagede anført, at når man ringer til corona-hotlinen – hvilket indklagede gjorde mange gange, så får man en mundtlig vejledning. Og et er ifølge

indklagede sikkert, corona-hotlinen kunne i starten godt acceptere, at indklagede tog 1 familie ind ad gangen til indklagedes pool-område. Indklagede har således anført, at dette område ikke er meget større end en privat pool. Men som alle ved, blev retningslinjerne løbende ændret.

Indklagede fastholder, at indklagede tilbød økonomisk kompensation for pool og dampbad. Men alt andet kunne indklagede levere.

For så vidt angår hyttetilbuddet, så har indklagede anført, at corona-hotlinen ikke giver skriftlige tilsagn men kun mundtlige. Ifølge indklagede, så grinede Politiet lidt, da de var for at kontrollere, om restauranten og poolen var åbent. Politiet kunne ifølge indklagede se, at indklagedes restaurant var under renovering og uden møbler, men indklagede leverede mad ud af huset og til indklagedes hytter.

Ifølge indklagede kunne Politiet godt se, at den måde indklagede håndterede anvendelse af poolen på var god. Indklagede viste således Politiet indklagedes liste med de familier, som fik adgang i hver deres tidsrum således, at ingen familier mødte andre.

For så vidt angår klagers bemærkninger om indklagedes konkurs, har indklagede anført, at indklagede endnu ikke er gået konkurs, og indklagede indløser stadig værdibeviser for ridning med mad og pool, som reelt var udløbet den 1.5.2020.

Alle gæster har betalt ekspeditionsgebyr af 185,- kr., hvilket man får information omkring ved købet af dealen.

Indklagede har henvist til, at klager har hævdet, at indklagede ikke kunne levere 2/3 af varen og at klager derfor måtte have krav på at få betalingen retur. Indklagede finder ikke, at dette er korrekt.

Indklagede ønsker at behandle indklagedes gæster ens. Alle andre gæster har betalt eller har indløst deres værdibevis.

#### **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 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 havde klager sammen med nogle veninder booket et ophold som bl.a. indeholdt ridning, bespisning og adgang til indklagedes pool- og spafaciliteter.

På grund af de af de tilpasninger, som indklagede på grund af Covid19-situationen måtte foretage, finder Ankenævnet efter en samlet vurdering, at opholdets karakter må anses for så væsentlig ændret, at klager har krav på at kunne afbestille og få tilbagebetalt det betalte beløb for opholdet.

Ankenævnet har herved særligt lagt vægt på den manglende mulighed for at indtage maden i indklagedes restaurant og den manglende adgang til indklagedes bade- og spafaciliteter.

**Afgørelse af 20. oktober 2020**