

**Ankenævnets journal nr.: 2020-0377 - Tilbagebetaling af reservationsgebyr**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde i maj 2019 til afholdelse af en 70-års fødselsdag booket et festlokale hos indklagede (som er en restaurant). Festen (fødselsdagen) skulle afholdes den 23. maj 2020. I forbindelse med bestillingen indbetalte klager et reservationsgebyr på kr. 7.500,-. Sammen med bekræftelsen på bookingen fik klager tilsendt indklagedes generelle betingelser.

Efter at statsministeren på et pressemøde den 7. maj 2020 havde meddelt, at det tidligere iværksatte forsamlingsforbud på 10 personer, som følge af corona-epidemien blev forlænget til den 8. juni 2020, rettede klager herefter telefonisk henvendelse til indklagede den 12. eller den 13. maj 2020 og bad om at få reservationsgebyret tilbagebetalt. Her blev klager af indklagede tilbudt et tilgodebevis eller at holde arrangementet senere.

Klager skrev herefter til indklagede den 15. maj 2020 og bad igen om at få reservationsgebyret tilbagebetalt. I denne mail anførte klager bl.a., at:

"Kroens leveringsbetingelser omhandler alene forhold vedrørende besked om antal gæster og betingelser for forbrugerens aflysning af et arrangement. Betingelserne omhandler således ikke den situation, hvor kroen ikke er i stand til at levere et arrangement (kroen må "aflyse").

Herefter skal forholdet løses efter de almindelige formueretlige regler, dvs. principperne i købelovens regler om forsinkelse ved forbruger køb, § 74. Den midlertidige corona-lovgivning indeholder ikke regler om tilsidesættelse af købelovens forbrugerrettigheder, som i øvrigt er ufravigelige og er baseret på et EU totalharmoniseringsdirektiv.

Købeloven:

§ 74. Medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal sælgeren levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Leveres salgsgenstanden ikke i rette tid, jf. 1. pkt., og skyldes dette ikke køberen eller en omstændighed, som køberen bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse.

Stk. 2. I tilfælde af forsinkelse kan køberen hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for denne og sælgeren måtte forudsætte dette, eller såfremt sælgeren har nægtet levering. Det samme gælder, hvis sælgeren ikke efter påkrav fra køberen leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist.

Stk. 3. Ved ophævelse af aftalen skal sælgeren uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Da arrangementet skulle ske på selve dagen for min 70-års fødselsdag, var det af væsentlig betydning, at levering skulle finde sted på den aftalte dato, ligesom kroen teoretisk har nægtet at levere på dagen. Selv om 23. maj ikke er nået endnu, så vil kroen grundet myndighedsrestriktioner være i anticiperet misligholdelse med aftalens opfyldelse. Afholdelse af min fødselsdag på et senere tidspunkt er ikke relevant, da tidspunktet er forpasset, og dermed ikke skal ske nogen fejring. Andre familiebegivenheder, der kunne indebære et større selskabsarrangement, er ikke forestående inden for de næste tre år.

Af denne grund hæver jeg pr. 23. maj 2020 aftalen og kræver efter § 74, stk. 3, reservationsgebyret på 7.500 kr. tilbagebetalt uden unødigt forsinkelse.

"Uden unødigt forsinkelse" sætter jeg til 14 dage, dvs. senest 6. juni 2020 må beløbet være overført til min bank, reg.nr. xxxx, kontonr. xxxxxxxxxxxxxx.

Ved betaling efter denne dato forbeholdes renter efter rentelovens regler, dvs. Nationalbankens udlånsrente + 7 % p.a. I tilfælde af at kroen afviser mit krav, indbringes sagen for *Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme.*"

Den 9. juni 2020 havde klager ikke hørt fra indklagede og skrev derfor på ny til klager og anførte, at det krævede beløb ikke var indgået på klagers konto, hvorfor der ville blive indgivet en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

### **Klagers bemærkninger:**

Der henvises til sagsfremstillingen overfor.

Klager har anført, at klager ikke er interesseret i, eller kan bruge, et tilgodebevis, som typisk har en varighed på 3 år, da klager ikke har planlagt større begivenheder, fejring eller andet, som kan indebære et større selskab indenfor de kommende år.

Klager har anført, at indklagede har udvist passivitet. Indklagede har således ikke i forbindelse med de corona-relaterede restriktioner taget kontakt til klager. Klager måtte selv telefonisk kontakte kroen, som her stod fast på indklagedes leveringsbetingelser (der alene omhandler kundens afbestilling). Klager har vedhæftet 2 avisartikler om afvikling af et andet arrangement på kroen, hvoraf det fremgår, at indklagede i den omtalte sag ikke var indstillet på at tilbagebetale et depositum for en fødselsdag, som en kunde havde aflyst pga. frygt for coronavirus. Efter et møde blev der dog fundet en ny dato for afvikling af dette arrangement.

Klager har anført, at med denne – efter klagers opfattelse – stejle holdning fra indklagedes side, som efter klagers opfattelse kun afviges, når pressen involveres, er klagers tillid til indklagede væk, og har klager ikke lyst til at holde et arrangement hos indklagede.

### **Klagers krav:**

Klager kræver det indbetalte reservationsgebyr tilbagebetalt med renter beregnet efter rentelovens regler, beregnet fra den 6. juni 2020, som var den dag klager, jf. sagsfremstillingen ovenfor, havde fastsat som en rimelig tilbagebetalingsfrist, alternativt beregnet fra den dag, hvor indklagede modtog klagen fra Ankenævnet eller mere alternativt fra dagen for Ankenævnets afslutning.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede ikke har aflyst eller nægtet afholdelse af arrangementet men, at regeringen nedlagde et påbud/forbud om drift af restauranter og forsamlingssteder. Indklagede finder ikke, at dette kan sidestilles med, at indklagede har aflyst klagers arrangement.

Indklagede har anført, at indklagede tilbudt klager et tilgodebevis på et beløb svarende til reservationsgebyret. Derudover har indklagede tilbudt klager at flytte arrangementet til ny valgfri dato.

På baggrund af ovenstående handlinger finder indklagede, at indklagede er berettiget til at beholde reservationsgebyret.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte reservationsgebyr.

### **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 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 klagers arrangement afholdes den 23. maj 2020. Ved et pressemøde afholdt den 7. maj 2020 meddelte regeringen, at forsamlingsforbuddet ville blive forlænget frem til foreløbigt den 8. juni 2020. Afbestillingen/aflysningen, som klager foretog telefonisk den 12. eller den 13. maj 2020 og på skrift den 15. maj 2020, skete således på et tidspunkt, hvor arrangementet ikke lovligt ville kunne gennemføres.

Ankenævnet finder herefter, at afbestillingen/aflysningen har været omfattet af force majeure, og at afbestilling/aflysning i henhold til branchekutymen således kan ske vederlagsfrit. På denne baggrund gives klager medhold.

Klager har herved krav på at få det indbetalte reservationsgebyr på kr. 7.500,- tilbagebetalt.

Ankenævnet tager efter fast praksis ikke stilling til rentekrav.

Afgørelse af 20. oktober 2020