

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0452 - Indløsning af værdibevis

Sagsfremstilling:

Klager havde via "Take Offer" købt et værdibevis til kr. 2.287,37. Værdibeviset gav adgang til et ophold hos indklagede med 2 overnatninger, med middag, kaffe og kage og morgenmad.

Det fremgik af værdibeviset, at det kunne anvendes til et ophold i perioden 17. feb. - 16. aug. 2020, og at opholdet skulle bookes senest den 8. juni 2020.

Klager har oplyst, at klager den 9. marts 2020 havde booket et ophold hos indklagede fra den 7. april til 9. april 2020. Ifølge klager fik klager aldrig en bekræftelse herpå.

På baggrund af corona-situationen herunder særligt tvangslukningen af restauranter og cafeer mv. fra den 18. marts 2020, kontaktede klager – lige inden påsken – telefonisk indklagede for at høre, hvordan klager skulle forholde sig mht. opholdet henset til den fortsatte tvangslukning af restauranter, cafeer mv.

Klager fik her oplyst, at værdibeviset fra indklagedes side var aktiveret på datoerne den 7. april – 9. april 2020. Dette overraskede klager, da indklagede jo ikke kunne tilbyde at gennemføre opholdet pga. tvangslukningen.

Ifølge klager, fik klager, af indklagede oplyst, at klager skulle komme med en ny dato for opholdets gennemførelse inden den 7. april, da klager ellers ville miste adgangen til at anvende værdibeviset.

Ifølge klager følte klager sig imidlertid presset til at finde en ny dato. Opholdet blev således i stedet fastsat til den 24. juni – 26. juni 2020, selvom klager og dennes hustru ikke vidste, om de ville kunne få fri fra arbejde på disse datoer.

Klager og dennes ægtefælle forsøgte at få fri fra arbejde den 24. – 26. juni 2020, men dette kunne ikke lade sig gøre. Klager kontaktede derefter telefonisk indklagede og bad om at få flyttet datoerne for opholdet til et andet tidspunkt, men fik her – ifølge klager oplyst – at opholdet kun kunne flyttes én gang. Klager protesterede og gjorde opmærksom på, at det ikke var klagers skyld, at opholdet i første omgang var blevet flyttet fra april til juni, men at dette alene skyldes corona-restriktionerne. Klager var ifølge det oplyste flere gange i kontakt med indklagede telefonisk for at finde en løsning.

Den 22. juni 2020 skrev klager til indklagede med henblik på at finde en løsning, men indklagede svarede først klager, da indklagede konstaterede, at klager ikke ankom til indklagede den 24. juni 2020.

Af indklagedes svar fremgik det bl.a., at indklagede havde tilbudt alle indklagedes gæster at få flyttet deres ophold, til en ny dato, hvis man havde booket i nedlukningsperioden pga. corona.

Indklagede anførte i svaret, at indklagede ikke mente, at det var noget, som indklagede var forpligtet hertil, men at det var noget, som Forbrugerstyrelsen anbefalede at man gjorde.

Ifølge indklagede ville alle ophold, der var booket med værdibeviser i corona-nedlukningsperioden, således være gået tabt for forbrugeren, men som en service tilbød indklagede sine kunder at flytte

deres ophold. Betingelsen for, at indklagede kunne tilbyde dette var, at kunden skulle fastsætte en ny dato, da indklagede ellers ikke ville kunne garantere en ny dato.

Hvis der skulle komme noget i vejen for denne nye dato, ville det som udgangspunkt ifølge indklagede ikke være muligt på ny at flytte opholdet til en anden dato, da indklagede ikke havde ledige værelser hertil. Indklagede anførte, at man dog ville være velkommen til at videregive opholdet til nogen andre, som vil kunne ankomme på den bookede dato.

En evt. flytning af opholdet, ville ifølge indklagede kun være mulig indtil sidste bookingfrist, som på denne pakke var 08.06.2020. Yderligere anførte indklagede vedr. flytning, at man senest 7 dage før ankomst via mail kan flytte det bookede ophold, dealen aktiveres således 7 dage før ankomst og herefter vil det på ingen måde være muligt at ændre datoen, da dealen ikke kan aktiveres igen.

Indklagede anførte, at klager havde henvendt sig via mail d. 22.06.2020, dvs. 2 dage før ankomst, her var klagers deal blevet aktiveret og indklagede ville på ingen måde have haft mulighed for at tilbyde klager nogle ændringer af opholdet.

Indklagede anførte videre, at klagers værdibevis var aktiveret, hvorfor indklagede ikke kunne tilbyde klager en ny dato, og at da klager ikke var ankommet som bestilt, og ikke havde sendt nogle andre personer i stedet for, så var opholdet gået tabt.

Indklagede henviste klager til at kontakte dealudbyderen, for at høre, om de evt. kunne tilbyde klager noget.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager blev tvunget ud i at finde en anden dato pga. corona-restriktionerne, som betød, at indklagedes restauration var tvangslukket fra den 18. marts 2020.

Klager valgte modvilligt at flytte opholdet til den 24. – 26. juni 2020, selvom klager ikke vidste om klager og dennes hustru kunne få fri på disse datoer.

Det viste sig, at klager og dennes hustru ikke kunne få fri på disse datoer, og klager finder ikke, at det kan være rigtigt, at opholdet alene kan flyttes én gang, særligt henset til at klager er uden skyld i, at opholdet ikke kunne gennemføres som planlagt den 7.-9. april 2020.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger, har klager anført, at der er enighed om, at opholdet var booket, før corona-nedlukningen – det har klager aldrig anfægtet. Klager ville således også gerne have benyttet sig af opholdet i april.

Klager fastholder, at klager aldrig modtog en bekræftelse fra indklagede på opholdet den 07.04.20-09.04.20 sådan, som det er anført af indklagede.

Klager har anført, at der også er enighed om, at det var klager, der kontaktede indklagede for at høre, hvordan klager var stillet ift. opholdet i april, som ikke kunne gennemføres grundet coronanedlukningen. Klager blev aldrig kontaktet af indklagede. Det var ifølge klager altid klager, som forsøgte at finde en løsning.

Klager anfægter, at flytningen fra april til juni gør sig ud for den ene flytning, som indklagede hævder var gældende for det købte værdibevis.

Klager mener ikke, at en flytning grundet corona-lukningen var klagers beslutning/ønske – det var derimod omstændighederne, der medførte det. Indklagede kunne ikke indfri det bookedede ophold, og derfor finder klager, at flytningen af opholdet fra april til juni ikke bør tilskrives klager og være til hinder for, at opholdet kan flyttes igen.

Klagers krav:

Klager ønsker pengene for værdibeviset tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bekræfter, at klager havde booket et ophold til dato 07.04.2020 - 09.04.2020. Denne booking blev foretaget inden corona-nedlukningen, der er ifølge indklagede også sendt bekræftelse herpå fra indklagedes bookingsystem.

Da corona-restriktionerne, herunder tvangslukningen af restauranterne, skete, henvendte klager sig til indklagede og indklagede prøvede ifølge indklagede at hjælpe alle bookedede gæster med at flytte opholdene til en ny og senere dato. Gæsterne fik ifølge indklagede enten telefonisk besked eller en mail om, at opholdet skulle flyttes, inden den planlagte ankomstdato, ellers ville det gå tabt, da det var en booking, der var lavet inden corona.

Ifølge indklagede, fandt indklagede og klager sammen en anden dato, som opholdet kunne gennemføres på, og det ophold ville – ifølge indklagede - ikke kunne ændres endnu en gang.

Alt dette var fra indklagedes side et tilbud for at hjælpe klager, så klagers ophold ikke gik tabt. Den dato, som klager selv valgte kunne således ikke flyttes.

Indklagede finder, at indklagede som opholdssted, har gjort sit ved at flytte næsten 2.500 ophold på trods af at opholdene var bookedede, og dermed kontraktmæssigt indgået inden corona, men indklagede har ikke haft mulighed for at tilbyde yderligere flytningsmuligheder,

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

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, nattelev 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 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 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 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 lægger Ankenævnet til grund, at klager – på trods af, at tidspunktet ikke var optimalt for klager - accepterede en flytning af opholdet fra den 7.- 9. april 2020 til den 24. – 26. juni 2020.

Først den 22. juni 2020 rettede klager henvendelse til indklagede og oplyste, at klager ikke kunne benytte opholdet booket til den 24. – 26. juni 2020.

Henset til, at det af betingelserne for værdibeviset fremgik, at der skulle ske endelig booking senest den 8. juni 2020 og, at klager først rettede henvendelse til indklagede den 22. juni 2020 vedr. flytning af opholdet, finder Ankenævnet ikke, at klager havde krav på yderligere flytning af opholdet, og Ankenævnet finder på denne baggrund heller ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af gavekortet.

Afgørelse af 19. januar 2021