

**Ankenævnets Journal nummer: 2020-0455 - Forlængelse af Spotdeal**

**Sagsfremstilling:**

Klager købte den 13. oktober 2019, et Spotdeal værdibevis til et "Vinterophold" hos indklagede. Beviset som kostede kr. 1.998,- kunne benyttes i perioden 20. januar – 31. marts 2020.

Opholdet gav adgang til følgende:

- 1 overnatning i dejligt superior værelse på Xxxxxhotellet
- Friskmalet eftermiddagskaffe med konditorkage fra [navn på indklagede] populære kagemontre - serveres i salonen eller på terrassen (vælg ml. udvalgte kager - 1 stk. pr. gæst)
- 3-retters Brasseriemenu - serveres i Brasserie [navn på brasserie]
- 3-retters vinmenu - afstemt efter menuen og årstiden (1 gl. pr. ret) [Navn på indklagede]s overdådige morgenmad De Lux med lokale specialiteter Hildon vand - privat label ["navn på indklagede"] samt gourmet vingummi el. friske bær på værelset.

Klager kontaktede samme dag indklagede og fik en bekræftelse på et ophold hos indklagede fra den 26. marts til den 27. marts 2020. Klager bestilte et værelse mod vandet og skulle betale kr. 350,- ekstra for dette, når klager ankom.

Den 1. januar 2020 blev denne aftale ændret telefonisk, således at klager (sammen med et par gode venner) i stedet skulle komme den 30. marts til den 31. marts 2020, dvs. stadig inden for den for beviset gældende periode.

Den 25. marts 2020 blev klager ringet op af indklagede, som oplyste, at klager ikke kunne gennemføre sit ophold hos indklagede på det aftalte tidspunkt pga. restriktioner fastsat som følge af Corona-epidemien.

Klager gav her udtryk for, at klager ønskede at få sine penge for Spotdealen retur, og henviste til, at reglerne var/er sådan, at - "den, der aflyser, skal betale". Indklagede afviste imidlertid dette og gav i stedet for klager muligheden for at komme til indklagede senere, ultimo september.

Klager skulle dog betale kr. 350,- ekstra, fordi det var september og ikke i vintersæsonen. Klager gjorde indsigelse imod dette.

Klager har yderligere anført, at indklagede ikke – i september – kunne tilbyde klager et "vinterophold", som klager havde købt, men klager kunne i stedet få et [navn på indklagede]-ophold, som ville koste klager kr. 1.252,- udover det, som klager havde betalt for Spotdealen. Derudover skulle klager også betale for vinmenu. Dette protesterede klager også over, da vinmenuen var indeholdt i det Vinterophold, som klager havde købt.

Samme dag (den 25. marts 2020) sendte indklagede en bookingbekræftelse til et ophold fra den 23. sept. til den 24. sept. 2020 - med ekstraomkostninger for flytningen til det nye tidspunkt, da opholdet i stedet for et "Vinterophold" nu var ændret til et [navn på indklagede]-ophold. Dette ophold var uden vinmenu.

Klager var ikke tilfreds med dette, og fandt ikke, at dette tilbud kunne erstatte det Spotdeal-ophold, som klager oprindeligt skulle have haft.

Klager kontaktede herefter den 11. juni 2020 Forbrugerrådet om sagen. Forbrugerrådet svarede den 30. juni 2020, at da indklagede havde aflyst opholdet, havde klager krav på at få sine penge tilbage, og at klager ikke var forpligtet til at tage imod det nye tilbud, hvis dette var dyrere end den oprindelige aftale. Forbrugerrådet opfordrede klager til at tage kontakt til Spotdeal eller til indklagede om sagen.

Den 30. juni 2020 rettede klager henvendelse til indklagede vedlagt kopi af Forbrugerrådets svar og gentog kravet om at få sine penge tilbage.

Indklagede svarede den 4. juli 2020 tilbage, at indklagede ikke tilbagebetalte prisen på købte Spotdeals, og indklagede opfordrede klager til at få brugt Spotdealen.

Den 6. juli 2020 skrev klager på ny til indklagede og refererede hele forløbet og fastholdt under henvisning til bl.a. Forbrugerrådets svar, at klager ønskede pengene tilbage for den købte Spotdeal.

Indklagede svarede samme dag, at indklagede beklagede, at klager ikke ønskede at benytte klagers kr. 1.998,- men, at det ikke hjalp noget at klager truede indklagede. Indklagede afsluttede svaret med at give udtryk for at indklagede håbede, at klager fik benyttet klagers kr. 1.998,- f.eks. til en frokost eller en middag, dette kunne klager selv bestemme.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

#### **Klagers bemærkninger:**

Der henvises til klagers synspunkter som anført ovenfor i sagsfremstillingen. Klager har særligt lagt vægt på den indhentede udtalelse fra Forbrugerrådet, hvorefter klager angiveligt har krav på at få tilbagebetalt købesummen for det købte Spotdealbevis, da indklagede pga. corona-restriktionerne aflyste klagers ophold i marts 2020.

For så vidt angår de af indklagede afgivne bemærkninger til klager, har klager henvist til, at der under corona-forløbet var en overordnet fra Forbrugerrådet (klager husker ikke navnet), som oplyste, at det er den, som aflyser, som skal betale, og at dette omfattede både hotel og flyrejser, som det ifølge klager handler om her.

Klager har også oplyst, at klager skulle have været til Frankrig i maj, men at SAS aflyste klagers fly, og her har klager fået sine penge tilbage.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker de kr. 1.998,- som klager har betalt for Spotdeal-beviset tilbagebetalt.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at det ophold, som er købt med klagers Spotdeal, har en given periode, som beviset kan benyttes indenfor. Det af klager købte Spotdeal-bevis kunne anvendes til et ophold i perioden fra 20. januar til 31. marts 2020.

Indklagede sælger rigtig mange af disse ophold igennem hele året, og indklagede følger de regler, der er udstedt fra Spotdeal.dk vedr. håndtering af disse ophold.

Det ophold, som klager har købt med Spotdealen er til et vinterophold, som gælder fra 20. januar - til 31. marts 2020. Dette ophold starter først igen 1. oktober til 30. december 2020. Dvs. sige, at indklagede kører med dette ophold, forskudt henover året fra 1. oktober til 31. marts året efter.

Da denne Spotdeal skal forlænges efter udløb den 31. marts med 6 mdr. og derfor slutter med udgangen af september 2020, forlænger indklagede ikke opholdet ind i 4. kvartal i 2020. Indklagede er efter dette tidspunkt ikke forpligtet til at forlænge værdibeviset/dealen.

Det ophold, som hedder "Vinterophold", og som er solgt via Spotdeal.dk findes ikke i de 6 måneder, der ligger imellem marts og oktober, og det kan derfor ikke bare erstattes eller flyttes. Indklagede har solgt dette ophold via Spotdeal.dk med den opsætning og de rammer, som dealen indeholder, dvs. med ankomst fra 20. januar til 31. marts 2020 - dette er en naturlig lavsæson for indklagede, og derfor sætter indklagede ophold til salg med en rabat på 38% for at få indklagedes hotel fyldt.

Dette medfører, at hvis en gæst ikke får benyttet sin deal/ophold inden dets udløb, i dette tilfælde inden den 31. marts 2020 skal indklagede forlænge værdibeviset med den prismæssige værdi i 6 måneder fra udløb. Dette er de regler, der er udstedt fra Spotdeal.dk således, at forbrugeren har yderligere denne periode - 6 mdr. - til at gøre bruge opholdets værdi.

I klagers tilfælde således frem til den 30. september 2020.

Gæster, som får deres værdibevis/deal forlænget med den prismæssige værdi, er meget velkomne til at bruge værdien på det, som de ønsker at bruge den på. Dette svarer til, at gæsten havde modtaget et gavekort på en bestemt værdi. Dvs. at gæsten kan bruge beløbet på ophold/restaurantbesøg mm. hos indklagede i den periode værdien er gældende.

Indklagede har ifølge indklagede forsøgt at forklare klager dette mange gange, både i telefonen og pr. e-mail.

Indklagede har haft andre gæster med samme værdibevis til et Vinterophold med udløb den 31. marts 2020, og alle disse gæster har været meget taknemmelige over, at værdien kan overføres i 6 mdr. og, at deres penge dermed ikke er gået tabt. Disse gæster har booket et nyt ophold inden for den gældende periode, og har benyttet deres spotdeal/værdibevis som et kontant gavekort med værdien af kr. 1.998,-, som de har betalt for værdibeviset.

Det er ikke indklagede, som anført af klager, som annullerede opholdet, dette skyldes restriktioner fra regeringens side pga. corona-epidemien. Indklagede holdt åbent, så længe indklagede kunne og lukkede først den dato, hvor indklagede var forpligtet hertil.

Indklagedes afbestillingsregler for ophold og værelser er således.

*Stk. 4: Strejke, lockout, brandskade, force majeure eller lignende uforudsigelige hændelser uden for hotellets kontrol, hvilket berettiger hotellet til at ophæve aftalen uden skadeserstatning af nogen art. Der tages sædvanligt forbehold for statsmagtsindgreb over for hotelbranchen som f.eks. afgiftsændringer eller lignende, der berettiger til tilsvarende prisforhøjelser.*

*Stk 5: Strejke, lockout, brandskade, force majeure eller lignende uforudsigelige hændelser uden for hotellets kontrol, her flyttes arrangementer, ophold mm. til andre datoer hvor hotellet igen åbner. Ved*

*ophold/deal ell. tilbud følger de regler der er opsat for denne og dens vilkår. Der udbetales ikke for købte ophold - deal's - gavekort mm. i kontant beløb, her findes en ny passende dato.*

Indklagede har anført, at indklagede håndterer ophold, som er købt igennem Spotdeal.dk i henhold til de regler, der er fastsat for salg af disse.

### **Nævnets bemærkninger:**

Et flertal af Ankenævnets medlemmer 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, 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'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 finder et flertal af Nævnets medlemmer, bestående af Nævnets erhvervsrepræsentanter og formanden, at klager ikke har krav på at få tilbagebetalt gavekortet hos indklagede.

Klager har af SPOT-deal købt et værdibevis til et vinterophold hos indklagede med middag og vin for 2 personer. Det fremgår af værdibeviset, at SPOT-deal er formidler, og at aftalepartner er indklagede. Det fremgår endvidere, at "Når opholdet er booket er det hotellets afbestillingsregler, der gælder".

Af indklagedes afbestillingsregler fremgår blandt andet:

"...

Strejke, lockout, brandskade, force majeure eller lignende uforudsigelige hændelser uden for hotellets kontrol, her flyttes arrangementer, ophold mm. til andre datoer hvor hotellet igen åbner. Ved ophold/deal ell. tilbud følger de regler der er opsat for denne og dens vilkår. Der udbetales ikke for købte ophold - deal's - gavekort mm. i kontant beløb, her findes en ny passende dato.

..."

I henhold til reglerne for SPOT-deals er indklagede, såfremt dealen ikke kan anvendes indenfor den aftale periode, alene forpligtet til at forlænge anvendelsen af dealen med den prismæssige værdi af dealen i 6 måneder regnet fra værdibevisets udløbsdato.

SPOT-dealen vedrører et såkaldt vinterophold, dvs. et ophold som afholdes i perioden 20. januar – 31. marts 2020, hvor indklagede må antages at have lavsæson. Henset til de ovennævnte regler, hvorefter indklagede, hvis ikke værdibeviset kan anvendes indenfor den aftalte periode, alene har pligt til at forlænge anvendelsen af værdibeviset med den pålydende værdi i 6 måneder i direkte forlængelse af udløbsdatoen, finder Ankenævnet finder ikke, at klager uden ekstra betaling har krav på at få flyttet sit arrangement fra vintersæsonen til indklagedes højsæson, hvor priserne generelt må antages at bære højere end i vintersæsonen.

Som følge af det ovenfor anførte og da indklagede har tilbudt klager et ophold til de priser, der gælder i højsæsonen, eller at klager kunne benytte værdien af værdibeviset til en frokost eller middag hos indklagede, finder flertallet således, at klager ikke har krav på at få tilbagebetalt gavekortet hos indklagede.

Et mindretal af nævnets medlemmer, bestående af Forbrugerrådets TÆNKs repræsentant og VisitDenmarks repræsentant, finder, at klager har krav på at få tilbagebetalt gavekortet. Disse medlemmer har navnlig lagt vægt på, at indklagede ikke har godtgjort, at de ovenfor anførte

betingelser omkring force majeure og forlængelse af gavekortets anvendelse med gavekortets værdi var medsendt til klager i forbindelse med bookingen.

Ankenævnet bemærker i øvrigt generelt, at det af betalingslovens § 96 sammenholdt med § 1, stk. 5, fremgår, at indehavere af elektroniske penge, herunder elektroniske gavekort med tilgodehavender, inden udløbet af de elektroniske penge og i op til 1 år efter udløbet kan anmode udstederen om, at restværdien indløses til pålydende værdi. Dette gælder efter nævnets opfattelse således bl.a. for værdibeviser indeholdende en QR-kode, og hvor oplysningerne om indestående på værdibeviset er lagret på f.eks. en server. Reglerne herom er beskrevet på Forbrugerombudsmandens hjemmeside.

Afgørelse af 19. januar 2021