

## Ankenævnets Journal nr.: 2020-0463 - Tilbagebetaling af depositum

### Sagsfremstilling:

Klager bookede den 22. januar 2020 et antal værelser/overnatninger samt et festlokale hos indklagede til et ophold fra den 24. juli til den 26. juli 2020. Den samlede pris herfor var kr. 23.850,- . I forbindelse med bookingen forudbetalte klager kr. 5.962,50.

Klager modtog den 22. januar 2020 en skriftlig bekræftelse fra indklagede. På selve bekræftelsen er det omkring afbestilling anført, at det ville være muligt at afbestille på følgende vilkår:

- Ophold på op til to overnatninger / to nætter kan rettidigt annulleres indtil 3 dage før ankomst.
- Ophold på eller over tre overnatninger / tre nætter kan rettidigt annulleres indtil 7 dage før ankomst.
- Ved rettidig annullering refunderes hele beløbet – dog undtaget DKK 100, der betragtes som administrationsgebyr.

I en følgemail af den 22. jan. 2020 fra indklagede til klager skrev indklagede, at:

*"Kære [navn på klager]*

*Tak for at du har valgt [navn på indklagede]. Din reservation er bekræftet. 1. betaling på ¼ kr. 6.338,- skal betales inden 2 dage. 2. del (1/4) kr. 6.338,- skal betales 1. maj og den sidste el kr. 12.676,- skal betales inden 1. juni.*

*OBS! Der er ikke mulighed for at ændre i bookingen, da vi er i absolut højsæson og de alm. fortrydelsesregler træder ud af kraft pga. gruppebooking.*

*Du kan se detaljerne vedr. din reservation i vedhæftede fil"*

Den 24. april 2020 afbestilte klager de bookede værelser mv. og anmodede om at få det indbetalte beløb tilbagebetalt.

Den 5. juni skrev klager (repræsenteret ved 3. mand) til indklagede og anmodede om at få det indbetalte beløb tilbagebetalt og henviste til de afbestillingsbetingelser, som fremgik af bekræftelsen, jf. ovenfor, idet klager anførte, at klager ved sin afbestilling havde overholdt de her anførte afbestillingsfrister.

Klager fremsendte yderligere en e-mail af den 22. juni, hvori klager på ny anmodede om at få det indbetalte beløb, kr. 5.962,50 tilbagebetalt.

Det fremgår ikke, hvorvidt klagers henvendelser er blevet besvaret, men klager har ikke fået det indbetalte beløb tilbagebetalt.

### Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager har afbestilt rettidigt i henhold til de regler, som fremgik af den reservationsbekræftelse som klager modtog, idet det heraf fremgik, at der kunne afbestilles vederlagsfrit indtil 3 dage før ankomst.

Klager ønsker ikke at booke en anden dato eller at få et tilgodebevis.

**Klagers krav:**

Tilbagebetaling af den indbetalte forudbetaling kr. 5.962,50.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst, at da indklagede havde de indledende samtaler med klager oplyste indklagede klager om, at en aftale er bindende, og der ikke ville kunne annulleres gebyrfrit, da juni til august er indklagedes typiske højsæson. Indklagede har også videresendt en mail til Ankenævnet, som indklagede den 22. januar (på booking-dagen) sendte til klager, jf. sagsfremstillingen ovenfor.

Indklagede har tilbudt klager, at denne kan flytte sin reservationen til et hvilket som helst tidspunkt, som klager syntes er bedre.

I forbindelse med grupper henholder indklagede sig til indklagedes alm betingelser på indklagedes hjemmeside. Heraf fremgår det:

***Afbestillings regler***

*Evt. afbestilling skal varsles mindst 20 uger før ankomst.*

*Ved afbestilling mellem 8 uger og 19 uger for ankomst, hæfter bestilleren med 50% af det bekræftede beløb.*

*Ved afbestilling senere end 8 uger før ankomst, hæfter bestilleren med 100 % af det samlede beløb.*

*Tilbud givet via direkte henvendelse eller ved henvendelse via Danhostel.dk antages som **gruppeophold** og ovenstående **afbestillings regler** vil hermed være gældende.*

Indklagede er meget interesseret i hjælpe klager i denne tid, hvor alting er anderledes pga. covid-19, men indklagede finder, at det skal være fair for begge parter.

Indklagede har oplyst, at indklagede har flyttet mange reservationer til fremtidige datoer, efter kundens ønske, også selvom der har været tale om bookinger, der er reserveret som non refundable (ej muligt at ændre) såsom grupper og mindre og større arrangementer plus en masse almindelige reservationer.

**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, 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 kutymen 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 afbestilte klager den 24. april 2020 de bookede overnatninger fra den 24. til den 26. juli 2020. Det er oplyst, at afbestillingen skete pga. corona-udbruddet, uden at dette ses nærmere uddybet.

På afbestillingstidspunktet den 24. april 2020 gjaldt forbuddet mod forsamlinger på mere end 10 personer frem til den 10. maj 2020.

I forbindelse med bookingen blev klager oplyst om, at der ikke var mulighed for at ændre i bookingen, og at de almindelige fortrydelsesregler trådte ud af kraft, da der var tale om en gruppebooking i højsæson.

Henset til, at der på afbestillingstidspunktet ikke var forbud mod gennemførelse af arrangementet i den omhandlede periode fra den 24. til den 26. juli 2020, og da klager i forbindelse med bookingen var blevet oplyst om, at de almindelige fortrydelses-/afbestillingsregler ikke gjaldt for den af klager foretagne gruppebooking, gives klager ikke medhold.

**Afgørelse af 19. januar 2021**