

Ankenævnets journal nr.: 2020-0563 - Uenighed om betingelser i forbindelse med ombooking

Sagsfremstilling:

Klager havde den 6. juni 2020 booket et ophold fra den 20. juli til den 25. juli 2020 hos indklagede, der driver en feriepark med feriehus og et indendørs vandland. Prisen for opholdet var kr. 6.691,-.

Af indklagedes betingelser, som accepteres ved købet, fremgår:

”5.1 Såfremt en reservation afbestilles mindre end 14 dage efter reservationen blev foretaget, opkræves der ingen afbestillingsgebyr, medmindre der er mindre end 28 dage til ankomst. I tilfælde af, at opholdet blev betalt med en voucher, vil der blive udstedt en ny voucher på samme beløb.

5.2 Der pålægges et afbestillingsgebyr såfremt der afbestilles en reservation senere end 14 dage efter reservationen blev foretaget eller hvis ankomsten er mindre end 28 dage efter reservationsdatoen. Afbestillingsgebyret udgør 30% af totalprisen såfremt du afbestiller mere end 28 dage før ankomst. Ved afbestilling på eller efter den 28. dag før ankomst udgør afbestillingsgebyret den samlede lejepris. Hvis du ikke er ankommet inden for 24 timer efter den aftalte ankomstdato uden at give besked, betragtes dette som en afbestilling. I så fald skal hele det samlede beløb for opholdet betales.

5.3 Du kan tegne en afbestillingssikring, når du foretager en reservation. Dette gør det muligt at annullere reservationen pga. akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, som rammer lejer, ægtefælle, børn, forældre eller søskende. Begrundelsen skal kunne dokumenteres ved lægeattest (egenbetaling), som skal være [navn på indklagede] Formidling i hænde senest 7 dage efter annulleringen. Prisen for afbestillingssikringen afhænger af opholdslængden.”

Den 16. juli 2020 rettede klager, efter at have hørt at der hos indklagede var fundet en person med corona-smitte, skriftlig henvendelse til indklagede og henviste til tidligere telefonisk henvendelse, og klager anførte her, at klager ikke ønskede at benytte sig af det bookedede ophold, da klager ikke følte sig tryk ved at skulle besøge indklagede, da der hos indklagede var fundet en corona-smittet. Klager gav udtryk for, at klager undrede sig over, at der ikke fra indklagedes side var en vilje til at lade klager ombooke opholdet til en anden dato. Klager henviste i den forbindelse til, at klager havde købt en afbestillingsforsikring. Klager oplyste også, at klager var villig til at betale et gebyr for at få lov til at afbestille opholdet.

Klager henviste yderligere til, at det af indklagedes ”newsroom” på hjemmesiden fremgik:

” ...

Gratis ombooking

På grund af coronavirus har vi foretaget en justering af vores regler, så det er muligt at ændre opholdet gratis, hvis opholdet er med ankomst senest d. 10. maj 2020. Fra nu af er det derfor også muligt at flytte opholdet gratis inden for 28 dage før ankomst. Det er muligt at flytte opholdet gratis til et senere tidspunkt – i en tilsvarende uge i 2020 og

på den samme park. Dette gælder også, såfremt gæster ikke er i stand til (eller er uvillige til) at rejse på grund af anbefalinger mod rejse eller aflyste flyafgange grundet virus.

...”

Indklagede afviste klagers ønske om mulighed for ombookning og henviste til indklagedes generelle betingelser.

Indklagede henviste yderligere til, at indklagede fulgte alle forholdsregler og retningslinjer udstedt af myndighederne for så vidt angik håndteringen af faren for smitte med corona-virus.

For så vidt angår det af klager fremhævede, som fremgik af indklagedes hjemmeside, så anførte indklagede, at dette tilbud alene gjaldt for ankomster frem til og med den 10. maj 2020.

Da parterne ikke kunne finde en løsning, indgav klager en klage til Forbrugerklagenævnet, som efterfølgende sendte klagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager har henvist til indklagedes pressesider hvoraf det blandt fremgik, at ”fra nu af..... er det muligt at flytte opholdet gratis indenfor 28 dage før ankomst”.

Klager finder, at indklagede blandt andet pga. af ovenstående burde være imødekommende overfor klagers ønske om at flytte opholdet eller om at afbestille mod betaling af et mindre gebyr.

Klager har således anført, at klager og klagers familie følte sig usikre og utrygge ved at skulle besøge indklagede, da der i nogen tid inden klagers planlagte besøg var konstateret en person med corona-virus blandt de besøgende hos indklagede.

For så vidt angår de af indklagede anførte bemærkninger til Ankenævnet har klager anført, at indklagedes feriepark var/er åben, men ikke i normal drift.

Klager finder det forkasteligt, at indklagede kan tillade sig at lave et trygheds-opslag, der beskrev nye regler, men når disse ønskedes brugt, var det det udelukkende til pressen. Klager har igen læst indklagedes opslag/formulering, og klager er ikke enig i indklagedes tolkning. Da der blev skrevet "**Fra nu af**", er det klagers opfattelse, at det det derfor også måtte være muligt at flytte opholdet. Klager tolkede dette som om, at det stadigvæk er gældende, fra nu af og på andre bestillinger. Under alle omstændigheder var det tolket sådan fra klagers side inden bestilling, og det var netop derfor, at klager valgte at bestille pga. af den tryghed, som var i det, sådan som situationen var med Covid-19 i sommeren 2020.

Klager forstår ikke, hvorfor man anvendte en overskrift, som hed "**Gratis ombooking**" og i øvrigt anvendte formuleringer, der (åbenbart) kunnen tolkes på forskellige måder, medmindre det var indklagedes ønske at få indklagede til at se bedre ud end, hvad tilfældet var/er. Hvis det anførte udelukkende var gældende for gæster med tidlig bestilling, burde dette efter klagers opfattelse have fremgået langt tydeligere og i selve oversigten.

Klager står med en fornemmelse af at være blevet snydt, særligt efter, at klager i hver eneste mail og opkald har søgt en løsning.

Klagers krav:

Klager ønskede en ombooking eller at få lov til at betale et afbestillingsgebyr for at afbestille. Klager har anført, at klager efter indklagedes behandling af klager ikke har lyst til at besøge indklagede, men at klager er åben for næsten alle løsninger.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager bookede og betalte online den 8. juni 2020. I forbindelse med en onlinebooking bekræfter gæsten, at man har accepteret indklagedes vilkår og betingelser. Købet kan ikke foretages uden denne aktive beslutning fra gæstens side. Klagers ankomst var den 20. juli 2020. De generelle betingelser træder i kraft v. booking. For så vidt angår klagers klage har indklagede henvist til nedennævnte betingelser:

- Punkt 3 – parken er åben, myndighederne ser ikke nødvendigt at lukke parken helt eller delvist. Vurderes lav risiko.
- Punkt 4 – fortrydelsesret er overskredet, da der er mindre end 28 dage til ankomst.
- Punkt 5 – afbestilling ikke længere mulig uden at betale 100%. Klager havde en afbestillingssikring, som først trådte i kraft i forhold til akut sygdom og ved fremvisning af lægeerklæring
- Punkt 17 – opholdet er ikke omfattet af Force Majeure.

Klager ringede og skrev flere mails til indklagede i perioden 16/7 – 20/7, hvor indklagede fastholdt indklagedes betingelser. Klager lavede derudover også et opslag med sin klage på Facebook, hvor indklagede gav det samme svar.

Klager har henvist til et oplæg til pressen hvor der stod, at man kunne flytte opholdet. Dette omfattede dog kun ophold med ankomst senest d. 10 maj 2020, som der også udførligt stod. Klager skal derfor alene forholde sig til indklagedes generelle betingelser.

For så vidt angår klagers bemærkninger om parkens drift, har indklagede anført, at indklagedes feriepark er åben og i fuld drift, og at indklagede følger regeringens lovpligtige forholdsregler omkring afstand.

Indklagede finder sammenfattende, at indklagede har handlet korrekt i forhold til indklagedes betingelser, og de oplysninger som har været tilgængelige for klager.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på ombooking eller afbestilling.

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 forsamlingsforbudet 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 serveringsteder 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 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 er parterne uenige om, hvorvidt klager havde ret til gratis ombooking.

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger, herunder det af parterne anførte, til grund, at klager over for indklagede ønskede en ombooking af opholdet, men at indklagede ikke ville acceptere dette.

Af den tekst, der fremgik af indklagedes hjemmeside, fremgik på den ene side, at "det er muligt at ændre opholdet gratis, hvis opholdet er med ankomst senest d. 10. maj 2020", og på den anden side, at "[det derfor] fra nu af er også muligt at flytte opholdet gratis inden for 28 dage før ankomst".

Ankenævnet finder, at ovenstående formulering kan efterlade tvivl om, hvornår gratis ombooking kunne foretages, og at indklagede som koncipist heraf er nærmest til at bære risikoen for en sådan tvivl.

Herefter finder Ankenævnet, at klager har krav på at få tilbagebetalt for opholdet.

Afgørelse af 20. oktober 2020