

Ankenævnets journal nr.: 2020-0577 - Tilbagebetaling af reservationsgebyr

Sagsfremstilling:

Klager bookede i februar 2020 hele indklagedes restaurant til afholdelse af sin 60-års fødselsdag den 8. august 2020. Klager modtog den 27. februar 2020 en bekræftelse, hvoraf det fremgik, at klager skulle indbetale et reservationsgebyr på kr. 5.000,- inden 7 dage, og at dette gebyr ville blive modregnet i den endelige betaling. Derudover fremgik det, at klager skulle kontakte indklagede senest 6 uger før festens afholdelse med henblik på at aftale nærmere. Det fremgik også, at der skulle betales kr. 20.000,- for at disponere over hele indklagedes restaurant. Hvornår og hvordan disse kr. 20.000,- skulle betales fremgik ikke nærmere.

Klager indbetalte herefter de anførte kr. 5.000,- i reservationsgebyr.

Den 9. maj 2020 skrev klager i en e-mail til indklagede, at klager havde besluttet ikke at holde sin 60-års fødselsdag den 8. august 2020. Klager anførte, at grundene hertil var mange, bl.a. de som følge af corona-epidemien indførte afstandskrav og vanskelighederne ved at overholde disse sammenholdt med, at der var mange ældre blandt de inviterede. Klager bad derfor om, at reservationen blev annulleret, og at klager fik de indbetalte kr. 5.000,- tilbagebetalt. Klager benævnte i e-mailen de indbetalte kr. 5.000,- som et depositum.

Indklagede svarede samme dag tilbage og beklagede klagers beslutning og henviste til, at klager havde besluttet at ville have hele indklagedes restaurationslokale for sig selv. Indklagede gav udtryk for, at indklagede håbede, at parterne kunne finde et andet tidspunkt til afholdelse af festen, og at reservationsgebyret kunne overføres til denne dato. Hvis ikke dette var muligt, anførte indklagede, at indklagede ellers måtte henholde sig til det aftalte.

Den 7. august 2020 skrev klager på ny til indklagede og anførte, at klager nu endegyldigt havde besluttet sig til ikke at afholde sin 60 års fødselsdag. Klager henviste her til den tidligere fremsendte annullation og til, at indklagede havde oplyst, at "depositummet" kunne overføres til en anden dato.

Klagers beslutning om ikke at afholde fødselsdagen beroede på, at der skulle komme gæster fra udlandet, bl.a. USA og England. Klager henviste videre som begrundelse for beslutningen til den opblussen af corona-virussen, der på dette tidspunkt var i både DK og i andre lande. Klager anførte, at klager på denne baggrund ikke turde satse på så stor en fejring. Klager bad endelig om at få det indbetalte "depositum" tilbagebetalt.

Klager foreslog alternativt, at klager kunne "spise beløbet på de kr. 5.000,- op", dvs. få restaurationsydelse hos indklagede for de indbetalte kr. 5.000,-.

Indklagede svarede samme dag tilbage, at indklagede måtte holde sig til det aftalte. Indklagede henviste til, at den annullerede fødselsdag betød et tab for indklagede på kr. 65.000,-, og at de lokaler, som klager havde booket, flere gange kunne have været besat til anden side. Indklagede anførte, at det ikke ville være muligt at spise de indbetalte kr. 5.000,- op. Indklagede tilbød i stedet, som det var sket med en række andre arrangementer, at klagers arrangement kunne flyttes til 2021.

Klager indgav herefter klager til Ankenævnet.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Klagers bemærkninger:

Klager finder det utilfredsstillende, at indklagede har afvist at tilbagebetale det af klager indbetalte "depositum" på kr. 5.000,-. Klager har anført, at der er corona i samfundet, hvorfor klager ikke ønsker at holde sin 60-års fødselsdag med inviterede gæster fra bl.a. USA og England. Indklagede burde efter klagers opfattelse tage i betragtning, at der er corona i samfundet og derfor udvise forståelse for, at klager ikke ønsker at gennemføre den planlagte fødselsdag.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til den indgivne klage har klager anført, at som tidligere nævnt af klager, så aflyste klager arrangementet d. 9. maj 2020, og at indklagede således har kendt til klagers ønske om aflysning før lempelserne vedr. corona trådte i kraft i begyndelsen af juni. Klager har anført, at der i maj måned 2020 stadig var stor usikkerhed omkring selskabers størrelse generelt.

For så vidt angår indklagedes tilkendegivelser, om at klager kan reservere restauranten til en ny dato i 2020 eller 2021, så hverken kan eller vil klager dette.

Klager har anført at det dags dato (primo september 2020) tyder på, at der er en opblomstring af coronaen, og klager vil slet ikke indgå nogen aftale om ny dato for klagers 60-års fødselsdag.

Klager fastholder, at de kr. 5.000,- som klager betalte i gebyr ikke skal modregnes i nogen slutregning, da der ikke bliver nogen fest, hverken nu eller i år.

Klager finder videre, at da klager aflyste 3 måneder før festens planlagte afholdelse d. 8. aug. 2020, har klager været ude i rigtig god tid. Indklagede kunne have lejet deres lokaler ud til andre, hvis det ikke - ironisk nok - havde været for coronaen.

At klager skulle henvende sig 6 uger før festens afholdelse d. 8. aug. 2020 for at aftale de nærmere detaljer, vidner da også efter klagers opfattelse om, at klager var ude (den 9. maj 2020) i særdeles god tid. med en aflysning.

Klagers krav:

Klager ønsker det indbetalte beløb på kr. 5.000,- tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har vedhæftet kopi af reservationsbekræftelsen, hvoraf kravene i forbindelse med reservationen efter indklagedes opfattelse klart fremgår. Indklagede har henvist til, at der således stadig er et udestående på kr. 20.000,- i indklagedes favør for at disponere over hele restauranten.

Indklagede har tilbudt, at klager frit kan flytte arrangementet til en anden dato. I forbindelse med den verserende corona-epidemi har indklagede mange selskaber, som har været nødt til at finde en anden dato, enten i 2020 eller 2021, hvilket de pågældende har været tilfredse.

Forslaget fra klager om, at klager skulle spise beløbet op vil kun betyde yderligere udgifter for indklagede, som i forvejen har haft et omsætningstab på min. kr. 70 000,- ved klagers annullation af selskabet.

Indklagede har anført, at der siden begyndelsen af juni 2020, ikke har været nogen påbud eller andet, der lovformeligt kan begrunde en aflysning. Klagers selskab ville have disponeret over 215 m² gæstearreal, hvilket er langt over de 2 m² pr. person, som kræves af myndighederne.

Begrundelsen for aflysningen er efter indklagedes opfattelse et personligt ønske begrundet i en fare, der ikke kan diskuteres, men som har nogen omkostninger.

Indklagede har henvist til at det i øvrigt udtrykkeligt af reservationsbekræftelsen fremgår, at reservationsgebyret kun modregnes i den endelige betaling.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få det indbetalte reservationsgebyr tilbagebetalt.

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 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 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 afbestilte klager den 9. maj 2020 det bookedede arrangement, som skulle have fundet sted den 8. august 2020.

På afbestillingstidspunktet den 9. maj 2020 var der ikke udstedt et forsamlingsforbud, som omfattede den 8. august 2020.

Afbestillingen kan således ikke anses for at være omfattet af force majeure og skal derfor behandles efter almindelige afbestillingsregler, herunder HORESTAs branchekutyme.

Det fremgår udtrykkeligt af ordrebekræftelsen, at de kr. 5.000,- som klager skulle betale, var et reservationsgebyr og ikke – som benævnt af klager – et depositum.

Da der således er tale om et reservationsgebyr, som i henhold til HORESTAs branchekutyme ikke tilbagebetales ved afbestilling, har klager ikke krav på at få det indbetalte reservationsgebyr tilbagebetalt.

Afgørelse af 20. oktober 2020