

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0596 – Afbestilling - Tilbagebetaling af bookede værelser

Sagsfremstilling:

Klager havde hos indklagede, som driver et hostel, booket overnatning til 22 personer for 5 nætter til en studietur for nogle gymnasieelever fra Schweiz. Bookingen var til perioden den 12. september til den 17. september 2020. Den samlede pris herfor var kr. 17.000,- inkl. moms, som blev betalt ved bookingen.

Af booking-bekræftelsen fremgik det for så vidt angår aflysning (cancellation), at:

"All nights reserved will be payable in the event of cancellation or no-show".

I starten af juli skrev klager til indklagede, at pga. Covid 19-epidemien tillod de Schweiziske myndigheder ikke skoleture ud af landet, og at dette forbud sandsynligvis ville blive forlænget hele 2021 med. Klager bad derfor om, at få det indbetalte beløb refunderet.

Den 6. juli 2020 svarede indklagede tilbage, at den foretagne booking var en "non flexible rate", som betød, at klager ikke ville få beløbet tilbage ved afbestilling, og at reservationen ikke kunne ændres til et andet tidspunkt. Indklagede bad på den baggrund klager om at bekræfte, at klager ville komme.

Klagers bemærkninger:

Klager ønsker det betalte beløb for bookingen refunderet, idet klager, og den skoleklasse som bookingen var foretaget til, ifølge klager ikke måtte rejse ud af Schweiz, og derfor ikke kunne benytte bookingen. Klager har oplyst, at da klager bookede i februar var det på indklagedes hjemmeside ikke muligt at vælge en "flexible booking", dvs. en booking som kunne aflyses eller ændres. Det er dog, ifølge klager, på nuværende tidspunkt muligt at vælge en sådan booking hos indklagede.

Klager har videre stillet spørgsmålstejn ved, hvorvidt det kan garanteres, at indklagede ikke blot lejer de bookede værelser ud til anden side, og således tjener penge på værelserne 2 gange. Klager har i den forbindelse spurgt, om ikke klager, i så fald, vil have krav på at få det indbetalte beløb refunderet.

Efter at have læst indklagedes bemærkninger til Nævnet finder klager fortsat, at en "fair" refundering vil være rimelig.

Klagers krav:

Klager ønsker at få refunderet det indbetalte beløb kr. 17.000,-

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at første kontakt med klager angående reservation var i februar 2020. Her henviste indklagede blandt andet klager til at reservere på hjemmesiden, som er den primære fremgangsmåde for indklagedes gæster.

Den anden kontakt med klager angående reservation var februar 2020. Her prøvede indklagede blandt andet at hjælpe klager gennem bookingproces enten hos indklagede eller på et andet hostel i byen.

Den 22. februar 2020 havde klager booket på indklagedes hjemmeside og modtog bekræftelse. På bekræftelsen var annulleringsbetingelserne påført. Den 28. februar 2020 bookede en anden kunde fra samme skole, som klager tilhører, på indklagedes hjemmeside og modtog bekræftelse.

Indklagede har vedhæftet et eksempel fra reservation på indklagedes hjemmeside med angivelse af valgmuligheder for Flex/non-flex-booking.

Den første korrespondance med klager vedr. annullering var den 3. juli 2020. Indklagede har vedhæftet sit svar herpå. På dette tidspunkt var indklagede ikke bekendt med nogle rejserestriktioner, der kunne føre til en omgåelse af salgsbetingelserne. Den anden kontakt vedr. annullering var den 11. august 2020. Indklagede har vedhæftet kopi heraf.

Den tredje kontakt vedr. annullering var den 14. september 2020. Indklagede bemærker, at der her både er anført navnet på klager samt navnet på en kollega (lærer) til klager.

Den fjerde kontakt omkring annullering var den 15. september 2020. Også her nævnes både klagers og dennes kollegas navn.

Indklagede anerkender, at det – pga. covid 19-situationen, er en meget vanskelig situation hele verden befinder sig i. Men indklagede mener ikke, at klager har ret til refundering eller kompensation i forhold til gældende reservation.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering.

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 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 havde klager booket en "non flexible rate". På tidspunktet for klagers aflysning primo juli 2020 var der ikke fastsat restriktioner i forbindelse med indrejse til Danmark eller ophold på hoteller/hostels i Danmark i perioden fra den 12. til den 17. september 2020, hvor klager havde booket opholdet.

Ankenævnet finder herefter, at det forhold, at det ifølge klager ikke var lovligt at foretage skolerejser fra Schweiz, berettiger klager til at afbestille bookingen og få det indbetalte beløb tilbagebetalt.

Afgørelse af 19. januar 2021