

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0668 - Betaling af annulleringsgebyr og returnering af depositum

Sagsfremstilling:

Klager havde booket lokaler mv., herunder værelser til overnatning, hos indklagede til afholdelse af et bryllup den 13. juni 2020, men pga. af corona-restriktionerne blev der aftalt en ny dato til afvikling af brylluppet, fredag den 25. september 2020.

Den samlede aftalte pris for værelser og forplejning var kr. 92.124,-, hvoraf kr. 17.964,- vedrørte bookedede værelser/overnatninger og kr. 74.160,- vedrørte mad og forplejning.

Klager indbetalte et reservationsgebyr på 15 pct. af den aftalte pris, svarende til kr. 11.124,-.

Af bookingbekræftelsen fremgik om afbestilling:

Afbestillingsregler:

I tilfælde af afbestilling, som foretages mindre end 90 dage før planlagt startdato, beregner [indklagede] sig et afbestillingsgebyr (godtgørelse) svarende til 35% af prisen på arrangementet inkl. moms. Afbestilling som foretages mindre end 60 dage før planlagt startdato, beregner [indklagede] sig et afbestillingsgebyr (godtgørelse) svarende til 50% af prisen på arrangementet inkl. moms.

Afbestilling som foretages mindre end 30 dage før planlagt startdato, beregner [indklagede] sig et afbestillingsgebyr (godtgørelse) svarende til 75% af prisen på arrangementet inkl. moms.

Afbestilling af indtil 15% af det i ordrebekræftelsen beskrevne arrangement kan dog ske omkostningsfrit indtil 2 dag før arrangementets aftalte starttidspunkt.

Ved afbestilling, som altid skal foretages skriftligt, forstås annullering, reduktion, afkorting, omplacering og lignende væsentlige ændringer i forhold til ordrebekræftelsen.

No show

Ved no show betales fuld pris for hele arrangementet.

Den 21. september 2020 kontaktede klager på e-mail indklagede og anførte, at efter at klager havde talt med bl.a. corona-hotlinen, så havde klager besluttet sig for at aflyse bryllupsfesten på grund af de omstændigheder, der var, for så vidt angik forsamlingsforbud, lukketid mm.

Klager skrev videre, at en udskydelse ikke var mulig, særligt henset til at klagers kone var gravid. Klager ønskede derfor ikke at rykke festen til næste år, og klager ønskede heller ikke at vente 2 år på at holde festen.

Indklagede svarede tilbage, at i henhold til de aftalte afbestillingsregler, skulle klager betale et afbestillingsgebyr på 75 pct. af den aftalte pris, svarende til kr. 57.969,-.

Klager svarede tilbage, at klager ikke kunne acceptere dette afbestillingsgebyr og henviste til, at indklagede pga. corona-restriktionerne ikke ville være i stand til at levere den aftalte ydelse. Klager

henviste her til, at klager havde bestilt kaffe efter kl. 22 (i henhold til corona-restriktionerne skulle restauranter den 25. sept. 2020 lukke kl. 22). Klager havde bestilt en fest, der skulle vare til kl. 04.00 og der var aftalt natmad til kl. 02.00

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at i forbindelse med yderligere indførte restriktioner omkring covid-19 kun 1 uge før afholdelse af klagers bryllup, ændrede forholdene hos indklagede sig væsentligt for bryllupsarrangementet, og det er klagers opfattelse, at på baggrund af dette, kunne den aftalte/bestilte ydelse ikke leveres, hvorfor klager endnu en gang blev tilbudt en udskydelse af det aftalte bryllup.

Klager har anført, at klager denne gang desværre ikke kunne udvise samme fleksibilitet i forhold til at udskyde brylluppet.

Grundet de meget skærpede forhold for festen, herunder afslutning af festen kl. 22, samt indførelse af krav til mundbind i alle ikke-siddende-situationer (bl.a. afholdelse af stående tale og kageskæring - ligeledes ville en brudevals ikke kunne lade sig gøre), finder klager, at den ydelse/fest, der ville kunne være leveret den 25. sept. 2020, ville være væsentligt mangelfuld, og at kontrakten derfor må være ugyldig.

Klager har oplyst, at grundet personlige forhold, bl.a. graviditet, som klager også havde informeret indklagede om, var det desværre ikke en mulighed for klager at udskyde brylluppet endnu engang.

Klager finder, at der er flere forhold i dette, som ikke vurderes at være rimelige. Klager følte sig i situationen "tvunget" til enten at modtage en helt anden ydelse end den, som klager havde bestilt, eller ikke at modtage noget og betale fuldt ud for den ydelse, som klager ikke kunne få.

Klager finder, at klager har været fleksibel så langt det har været muligt, og at klager har forsøgt at finde rimelige kompromisser i den svære situation. Indklagede har henvist til, at der er tale om klagers "aflysning" af festen. Dette vurderer klager ikke er korrekt, som følge af de ovennævnte forhold.

Klager finder således ikke, at det er rimeligt, at betragte det som klagers aflysning, idet de tilbudte forhold for afvikling af festen den 25. sept. ikke var i overensstemmelse med de i bookingbekræftelsen anførte forhold.

Klager ville gerne modtage den af klager bookede ydelse på dagen, men klager har forståelse for, at dette ikke var en mulighed. Klager finder det under ingen omstændigheder rimeligt at blive opkrævet 75 pct., svarende til annullering indenfor 30 dage af det planlagte arrangement, når indklagede ikke kunne afholde det aftalte arrangement eller gav mulighed for omkostningsfri flytning til en senere dato.

Hvis klager valgte at udskyde, så ville klager efterfølgende kunne aflyse med mere end 90 dages varsel uden opkrævning (klager har tolket dette ud fra afbestillingsvilkår). Klager blev ved aftaleindgåelsen fra indklagedes side informeret om stor fleksibilitet ift. endelig plan for aftalte fest, herunder mulig justering af antal gæster og behov for reserverede værelser (afhængig af tilmelding fra gæsterne. Det bookede arrangement var ud fra inviterede gæster).

Også i klagers dialog med indklagede har det ifølge klager været tydelig, at indklagede ikke ville foretage indkøb mv. før den endelig aftale var på plads, hvilket var aftalt til at skulle ske til mandagen før brylluppet, hvor klager og indklagede allerede var i dialog om annullering.

På den baggrund finder klager, at en opkrævning på det anførte beløb er urealistisk og ikke i overensstemmelse med hverken aftalen eller det, som indklagede kan levere eller de udgifter, som indklagede måske kan have haft.

Med baggrund i ovenfor beskrevne forhold, ser klager ingen rimelighed i opkrævning af et annulleringsgebyr på 75 pct. af det oprindelige bookedede arrangement, som efter klagers opfattelse ikke kunne leveres.

Klager har oplyst, at efter drøftelse med advokat, blev klager desuden gjort opmærksom på, at klager bør kunne bede om at få depositum refunderet (noget, som klager grundet forståelse for indklagedes situation ikke havde bedt om under den første korrespondance), da det på dagen tilbudte arrangement ikke kunne leve op til de aftalte forhold.

Såfremt klager ikke får medhold i klagers vurdering af annulleringsvilkårene, er det klagers opfattelse, at størrelsen af det opkrævede annulleringsgebyr er på et helt urimeligt niveau. Klager har bestilt:

- Fest til kl. 04.00
- Chokolade, kaffe og likør ca. kl. 22- 23 (efter endt middag)
- Fri øl, vin, vand og 3 slags spiritus til kl. 04.00
- Natmad kl. 01.30 - 02.00
- 17 værelser til overnatninger grundet den sene fest
- Morgenmad dagen efter

Indklagede har ifølge klager bl.a. oplyst om, at prisen pr. deltager, alene for receptionen, var på 178 kr. pr. mand, ligesom en fest indtil kl. kun 22 også må være til en væsentlig reduceret pris.

Derudover finder klager, at afbestilling af evt. værelser må have andre afbestillingsvilkår. Som det også fremgår af korrespondance til indklagede virksomheden, så ville klagers gæster ikke have behov for overnatning på stedet til et arrangement, der skulle slutte kl. 22.

Klager mener ikke, at klager modtog noget omkring at starte arrangementet tidligere, for at kunne fastholde den bookedede fest.

Klager finder dog, at en arrangementsstart kl. 9, for at kunne afslutte kl. 22, er meget uholdbar og urealistisk. Klager har oplyst, at bryllupsarrangementet var planlagt ud fra vielse i kirke kl. 13 i Vallensbæk (tidligste mulige tilbudte tid) med en times transport til indklagede.

Klager føler, at klager i forvejen har været fleksibel og valgte en fredag, da klager rykkede arrangementet første gang, og klagers gæster har derfor også allerede været fleksible og taget halve arbejdsdage indtil vielsen eller helt taget fridage for at deltage.

At andre selskaber i denne periode havde mulighed for at rykke, finder klager ikke er en modargumentation til klagen. Klager havde således allerede udskudt en gang.

Klager finder, at indklagedes kommentar med antydning af klagers mangel på samfundssind er respektløs, set i forhold til, at klager allerede havde udskudt klagers bryllup én gang.

Klager har stor forståelse for den kritiske situation i hele landet og verden, men ser det ligeledes som kritisk fra forbrugernes perspektiv, hvis virksomheder kan gøre en indgået aftale gældende, når ikke de kan levere fra egen side.

Klagers krav:

Klager finder det af indklagede opkrævede afbestillingsgebyr urimeligt og klager ønsker at få det indbetalte reservationsgebyr tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede har gjort alt for, at klager kunne holde sit bryllup ud fra de omstændigheder, der var.

Indklagede har foreslået, at klager kunne starte tidligere, så festen kunne vare lige så længe som normalt. Men det ønskede klager ikke.

Indklagede har også foreslået, at klager kunne flytte deres fest til en ny dato, men det ønskede klager heller ikke. Indklagede har oplyst, at alle indklagedes andre selskaber i denne periode valgte en af de to løsninger.

Indklagede kunne derfor ikke se anden udvej, end at følge de aftalte annulleringsbetingelser som er aftalt og bekræftet.

Indklagede understreger, at indklagede lever af tilfredse gæster, og at indklagede ikke er glad for denne sag. Indklagede finder ikke, at indklagede kan drages til ansvar for, at klager ikke kunne holde deres bryllup hos indklagede.

Indklagede finder, at indklagede har gjort alt for, at klager skulle/kunne holde deres bryllup hos indklagede, indenfor de retningslinjer, som indklagede har fået af staten. Indklagede har på intet tidspunkt opkrævet ekstra for at flytte klagers fest.

Alle indklagedes andre gæster som har stået i samme situation som klager, har haft forståelse for situationen og vist samfundssind, ved at flytte deres fest til et senere tidspunkt. Indklagede finder, at hvis man bare kan aflyse sin fest, selvom man har indgået en skriftlig aftale, vil det være helt umuligt, at drive forretning og indklagede ville skulle fyre mange medarbejdere.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager skal betale et afbestillingsgebyr svarende til 75 pct. af den aftalte pris.

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, nattelev 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 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.
- Den 7. dec. 2020 bebudes det, at serveringssteder i 38 kommuner skal holde lukket fra den 9. dec. og foreløbigt frem til den 3. jan. 2021
- Den 10. dec. 2020 udvides lukke-påbuddet for serveringssteder til 69 kommuner
- Den 15. dec. bebudes, at serveringssteder i hele landet fra den 16. dec. og frem til den 3. jan. 2021 skal holdes lukkede.
- [På et pressemøde med Statsministeren](#) forlænges restriktionerne og nedlukningen af samfundet til 17. januar 2021.
- Den 5. januar 2021. Statsministeren præsenterer [skærpede restriktioner](#), der blandt andet betyder, at forsamlingsforbuddet sænkes til fem personer.
- Den 6. januar 2021 ophæves med BEK nr. 4 af 05/01/2021 bestemmelsen om, at der kan samles op til 500 pers., hvis personerne i det *væsentlige er siddende på faste pladser med ansigtet vendt mod en scene, et lærred eller lign.*
- Den 13. januar 2021. Nedlukningen og forsamlingsforbud på fem personer forlænges til 7. februar 2021.
- Den 28. januar 2021 meddeles det på et pressemøde, at alle restriktioner forlænges frem til den 28. feb. 2021.
- Den 24. februar 2021 meddeles det på et pressemøde, bl.a. visse skoler og detailvareforretninger kan åbne, mens alle øvrige restriktioner – herunder for restauranterhvervet – forlænges til den 5. april 2021.

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 kutymmer 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 var der tale om afvikling af et bryllup den 25. september 2020. Det var bl.a. aftalt, at brylluppet, herunder serveringen af drikkevarer, skulle vare til kl. 04.00, og at der skulle serveres natmad kl. 01.30.

Fra den 19. september 2020 skulle serveringslokaler, herunder selskabslokaler lukkes kl. 22.00, og på afbestillingstidspunktet den 21. september 2020 var det efter ankenævnets opfattelse klart, at brylluppet ikke ville kunne gennemføres efter den tidsplan og på de vilkår, som var aftalt mellem parterne.

Da parterne ikke har aftalt særlige vilkår ved en aflysning grundet force majeure, finder Ankenævnet, at branchekutymen finder anvendelse, og klager har herefter krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Klager har således krav på at få tilbagebetalt sit reservationsgebyr, og indklagede har ikke ret til afbestillingsgebyret.

Afgørelse af 23. februar 2021