

Ankenævnet Journal nr.: 2020-0763 - Non refundable hotel-booking

Sagsfremstilling:

Klager, som er en tysk statsborger bosiddende i Tyskland, havde booket en hotelovernatning hos indklagede til natten mellem den 27. og den 28. okt. 2020. Bookingen skete gennem bookingportalen Booking.com og var booket som en "non refundable"-booking.

Klager har oplyst, at bookingen skete den 22. okt. 2020, dvs. før den 24. okt. 2020, hvor de danske myndigheder ifølge det af klager oplyste udstedte et forbud mod indrejse til Danmark, hvis formålet var turistmæssigt.

Udenrigsministeriet meddelte ved en pressemeddelelse den 22. okt. 2020, at fra den lørdag den 24. okt. 2020 ville det kræve et anerkendelsesværdigt formål at indrejse i Danmark. Turistmæssigt formål betragtes ikke som et sådant anerkendelsesværdigt formål.

Da overnatningen angiveligt var booket med henblik på et turistmæssigt formål, kunne klager således ikke indrejse til Danmark den 27. okt. 2020, hvortil overnatningen var booket.

Klager rettede både mundtlig og skriftlig henvendelse (den 26. okt. 2020) til indklagede og bad indklagede om at aflyse reservationen samt om ikke at trække betalingen for bookingen.

Indklagede svarede tilbage, at bookingen var foretaget som en non refundable-booking, og at den derfor ikke kunne afbestilles, men at indklagede gerne ville ændre bookingen til en anden dato.

Dette var klager ikke interesseret i og klager anførte overfor indklagede, at klager var af den opfattelse, at indklagede ikke var berettiget til at trække betalingen, når klager ikke lovligt kunne indrejse i Danmark og benytte bookingen.

Indklagede trak imidlertid betalingen, og klager indgav herefter en klage til ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager har for så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klager på bookingtidspunktet var/burde være klar over, at klager muligvis ikke ville kunne indrejse til DK, på tidspunktet for den bookedede overnatning, anført, at på tidspunktet for bookingen den 22. okt. 2020, var klager ikke klar over, at han ikke ville kunne indrejse til DK på den bookedede dato.

Klager foretog bookingen den 22. okt. 2020, kl. ca. 14:40.

Den 22. okt. 2020 senere på eftermiddagen, ca. kl. 16.00, udsendte den Danske regering nye rejserestriktioner, som forbød indrejse i DK for personer, som ikke havde et anerkendelsesværdigt formål, jf. det ovenfor under "Sagsfremstilling" anførte link.

Dette betød, at den danske regering forbød klagers indrejse i DK, hvorfor klager teknisk set ikke havde mulighed for at tage ophold i København.

Da det lå udenfor klagers mulighed at ændre på dette, forventede/forventer klager, at indklagede ville give klager adgang til frit at kunne afbestille bookingen og i stedet søge sig kompenseret fra den danske stat [klager har medsendt link til en pressemeddelelse om støttepakker til erhvervslivet).

Klager finder det således unfair, at indklagede har opkrævet betaling for bookingen, når indklagede kan opnå støtte fra den danske stat pga. covid 19-situationen.

Klager har sammen med sine bemærkninger vedhæftet diverse udskrifter fra Udenrigsministeriet og artikler omkring indrejseforbud fra Tyskland samt udskrifter vedr. støttepakker til erhvervslivet.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om de tyske myndigheders rejsevejledninger, så var der heri ikke anført noget omkring grunde til at rejse, også normal turistmæssig rejseaktivitet var acceptabelt. De tyske rejsevejledninger stillede alene krav om, at man skulle blive testet, når man rejste tilbage til Tyskland, og dette har ingen relevans for denne sag.

Klagers krav:

Klager ønsker betalingen på kr. 1.435,50 tilbageført.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at når en gæst booker et ophold til non-refundable pris, accepterer gæsten også de betingelser det indebærer. Indklagede har vedhæftet et til afbestillingsbetingelserne samt vedlagt kopi heraf. Heraf fremgår det bl.a. at:

- ” **Afbestilling:** Hvis du afbestiller, ændrer din booking eller udebliver, er gebyret den samlede pris for bookingen.

Indklagede har anført, at klager selv foretog bookingen den 22.oktober, velvidende om den risiko der var for, at man ikke kunne indrejse pga covid-19. Indklagede har anført, at indklagede har behandlet alle indklagedes gæster på den samme måde, og der er ifølge indklagede faktisk ingen som har indsendt en klage på dette, udover nærværende klage.

Når klager har anført, at: ”I can't visit. In my opinion, the hotel was not able to offer the service and has to refund all payments already taken from my credit card.”, så er indklagede helt uenig heri.

Indklagede har videre anført, at det er indklagedes opfattelse, at vi siden marts 2020 har befundet os i en pandemisituation, hvor man må forvente, at rejserestriktioner kan ændres med kort varsel. Derfor har indklagede også valgt at reducere spændet mellem redunderbare og ikke redunderbare priser, så det er blevet billigere at vælge den redunderbare mulighed.

Klager bookede sit ophold hos indklagede lige i den periode, hvor smittetallene var i øgning, både i Tyskland og i Danmark. Klagede bookede med meget kort varsel, og derfor måtte indklagede gå ud fra, at klager ved at vælge ”ikke refunderbare” værelser blot 5 dage før ankomst, bevidst påtog sig den forøgede risiko, som valget af det ”ikke redunderbare” værelse medførte. Et refunderbart værelse ville på bookingtidspunktet have kostet kr. 55 ekstra.

Indklagede har også anført, at det trods af de skærpede indrejserestriktioner (udmeldt den 22. oktober 2020 med ikrafttrædelse den 24. oktober 2020) var muligt at opnå indrejse til Danmark med et anerkendelsesværdigt formål i den periode, hvor klager ønskede at bo på indklagedes hotel.

Der er mellem indklagede og klager en forskellig opfattelse af om hvorvidt klagers ønske om refundering af en ikke-refunderbar reservation, kan betragtes som en force majeure-situation eller ej.

Indklagede har anført, at den 23. september 2020 indførte De tyske myndigheder rejserestriktioner for rejser til/fra Region Hovedstaden i Danmark (klager har vedhæftet et link som dokumentation herfor). Indklagede har henvist til, at hvis man følger det tyske Robert Kock-Instituts opdatering af rejsevejledninger, kan man se at Tyskland i september og oktober ændrede rejsevejledninger til en lang række lande hele 11 gange i perioden, (klager har vedhæftet link som dokumentation).

Indklagede finder ikke, at det er indklagede som hotel, der skal tjekke indklagedes gæsters rejseformål, men det er indklagedes vurdering at klager måtte have været bevidst om risikoen for ændrede rejsevejledninger med sin sene booking og, at klager via sit valg af en ikke-refunderbar reservation samt tilsidesættelse af den tyske rejsevejledning (fra 23. september) burde have en særlig grund til at rejse til København.

Indklagede finder derfor ikke, at klager kan påberåbe sig force majeure for den foretagne booking, og derfor er klager heller ikke berettiget til refundering.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at turistmæssige rejser til DK var acceptable har indklagede anført, at det af tyske rejsevejledninger vedr. Danmark den 23. sept. 2020 fremgik, at:

"Denmark – the following regions are classified as risk areas: Capital region Hovedstaden"

Indklagede finder derfor ikke, at det er korrekt, når klager har anført, at "... normal tourism was perfectly acceptable."

Der har i perioden også været mange opdateringer af rejsevejledningerne fra Danmarks side. Det kan derfor ikke komme som en meget stor overraskelse, at Tyskland på et tidspunkt med stigende smittetryk også inkluderes.

Danmark har opdateret sine rejsevejledninger 4 gange i løbet af september måned, og 6 gange i løbet af oktober (hvoraf 4 gange er til og med den 22.okotber). (Klager har vedhæftet link til nyhedssider fra Udenrigsministeriet).

Indklagede har anført, at man på trods af disse restriktioner, stadig har kunnet rejse ind i Danmark.

Indklagede har haft 10 tyske gæster (indrejsende og med bopæl i Tyskland) boende i perioden 23.-31.oktober. I alt har indklagede haft 68 udenlandske gæster i denne samme periode. Derfor har det været muligt at rejse ind til København, såfremt man har haft et anerkendelsesværdigt formål ved sin rejse. Som tidligere nævnt, kender indklagede ikke klagers motiver for at rejse, men indklagede måtte formode, at klager var klar over de risici, der var forbundet med at rejse.

Det er indklagedes opfattelse, at klager selv valgte at påtage sig en risiko ved at booke et ikke-refunderbart ophold (få kroner billigere end et fleksibelt ophold), og at han derfor ikke er berettiget til refundering for denne reservation.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering af det betalte beløb.

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 pressekonference, hvor der blev opfordret til at udskyde eller aflyse alle arrangementer med flere end 1.000 deltagere.
- Den 11. marts 2020 afholdtes pressekonference, 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 pressekonference, hvor det blev meddelt, at det gældende fra 18. marts 2020 og foreløbigt frem til den 30. marts ville være forbudt at forsamlere mere end 10 personer. Storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. blev lukket ned.
- Den 23. marts 2020 afholdtes pressekonference, 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 15. sept. 2020 bebudede regerings nye restriktioner, som trådte i kraft fra den 17. sept. 2020. Restauranter, barer, caféer og lignende serveringssteder med bevilling i hovedstadsområdet skal lukke klokken 22.00 med virkning fra 17. september 2020. Der indføres krav om brug af mundbind eller visir på restauranter, barer, caféer og lignende serveringssteder – dog ikke, når man sidder ned. Der indføres krav til, at restauranter, barer, caféer og lignende serveringssteder indfører skiltning om, hvor mange personer der maksimalt må opholde sig på serveringsstedet. Der indføres skærpet fokus på overholdelse af kravet om en meters afstand. Bryllupper, konfirmationer og lignende arrangementer bør slutte senest klokken 22.
- Den 19. september 2020 pålægges restauranter og andre serveringssteder at skulle lukke kl. 22 (lukkepåbuddet annonceres på et pressemøde den 18. sept. 2020 om eftermiddagen, og annonceres således med under et døgnns varsel). De fastsatte restriktioner gælder foreløbig frem til den 4. okt. 2020.
- Fra den 26. sept. 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 50 personer (sænkningen blev bebudet på et pressemøde den 25. sept. 2020 om eftermiddagen og indførtes således med et døgnns varsel.). På samme pressemøde blev de restriktioner som blev iværksat den 19. sept. 2020 forlænget fra den 4. okt. 2020 frem til den 18. okt. 2020.
- Fra den 26. sept. 2020 var det - herefter - kun muligt at samle mere end 50 personer, hvis der var 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. okt. blev forsamlingsforbuddet sænket til 10 personer, foreløbigt gældende til den 22. nov. Sænkningen blev bebudet på et pressemøde fredag den 23. okt. om eftermiddagen.
- Fra den 26. september 2020 ændres den hidtidige undtagelse fra forsamlingsforbuddet, hvorefter der måtte være op til 500 personer samlet, hvis de i det væsentlige var siddende til at der må samles op til 500 pers., hvis de i det væsentlige er siddende på faste pladser med ansigtet vendt mod en scene, et lærred eller lign.
- Den 23. oktober 2020. [Regeringen holder pressemøde om Covid-19-situationen](#) og udvider bl.a. kravet om at bære mundbind og sænker forsamlingsloftet fra 50 til 10 personer.
- 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 havde klager den 22. oktober 2021 booket en overnatning hos indklagede til natten mellem den 27. og den 28. oktober 2021. Klager havde ikke oplyst, om bookingen var foretaget med henblik på en turistrejse eller en erhvervsrejse.

Ankenævnet bemærker videre, at klager havde booket en såkaldt non-refundable overnatning på et tidspunkt, hvor corona-epidemien havde stået på gennem længere tid, hvorfor det må have stået klager klart, at rejserestriktioner mellem landene kunne ændre sig med en relativt kort frist.

Ankenævnet finder på denne baggrund ikke, at indklagede skal bære risikoen for, at klager ikke kunne indrejse i Danmark på det tidspunkt, hvortil bookingen var foretaget, og ankenævnet kan derfor ikke give klager medhold i klagen.

Afgørelse af 27. april 2021