

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0787 - Tilbagebetaling af beløb for ikke afholdt arrangement**

**Sagsfremstilling:**

Klager bookede i oktober 2019 et slotsophold med overnatning og bespisning til 9 personer hos indklagede til afvikling af klagers 80 års-fødselsdag. Opholdet skulle finde sted den 28. – 29. marts 2020.

Den aftalte pris herfor var ifølge klager kr. 11.655,- samt ifølge det i klagen oplyste aconto kr. 3.500,- for drikkevarer, og kr. 350 aconto for blomster, i alt kr. 15.505,-. Hele beløbet blev betalt forud.

I klagers bemærkninger af den 16. og den 27. januar 2021 til Ankenævnet er det anført, at det i alt indbetalte beløb på kr. 15.505,- bestod af en betaling på kr. 11.655,- for arrangementet, samt et depositum på kr. 3.850,- (i alt kr. 15.505,-).

Indklagede har ikke forholdt sig til, hvor meget der er indbetalt og hvordan dette beløb er sammensat, men der er ikke mellem parterne strid om, at der er indbetalt i alt kr. 15.505,-.

Klager fik udover bekræftelsen fremsendt et sæt afbestillingsregler. Af disse fremgik bl.a., at ved afbestilling mindre end én måned før den planlagte startdato (for arrangementet) beregnes der et afbestillingsgebyr på 100 pct. af den samlede bekræftede pris.

Klagers søn rettede herefter den 18. marts skriftlig henvendelse til indklagede med følgende besked:

”Jeg skriver på vegne af min mor [navn på klager], som har et arrangement hos jer den 28. marts.

Grundet regeringens udmelding om ikke at forsamle sig, frem til og med 30. marts, beder min mor om at få pengene refunderet, da arrangementet dermed ikke kan afholdes.

Kan I hjælpe med dette?”

Indklagede svarede samme dag tilbage, at:

”Vi vil meget gerne, helt ekstraordinært være imødekomende med at tilbyde en alternativ dato for afholdelse af [navn på klager]s arrangement på en ledig dato i første halvår 2020, vi kan desværre ikke refunderer det indbetalte, her henvises til slottets generelle betingelser og i forhold til det anbefalede der gælder forsamlinger op til 10 personer, er dette ikke relevant, da dette arrangement er booket til 9 personer. ( hertil +1 tjener ) Vi glæder os til at byde [navn på klager] og hendes gæster velkommen på [navn på indklagede] på en ny dato ( til info er den bookede dato 28/3 2020 nu slettet)

Tilbud om booking af ny dato er gældende indtil 30/4 til afholdelse i perioden 1/4 - 30/6 2020 på en ledig dato”

Klagers søn svarede samme dag tilbage, at der ikke var tale om, at klager aflyste og klagers søn bad om at få en bekræftelse på, at indklagede ville/kunne afholde arrangementet, samt hvordan indklagede ville gøre dette i overensstemmelse med de af regeringen udmeldte Covid 19-relaterede restriktioner, som var trådt i kraft den 18. marts 2020.

Indklagede svarede den 20. marts 2020 følgende:

"Vi beklager naturligvis såfremt vi har misforstået din mail, vores tilbud om flytning til en ledig dato i første halvår 2020 står naturligvis stadig ved magt Vi har nu vendt det med slottets juridiske afdeling og har fået følgende svar tilbage:

*Tak for dit spørgsmål. Hermed min vurdering af sagen:*

*Rent juridisk må indførelsen af en lov der forbyder noget der førhen var lovligt, vurderes ud fra de samme principper som ved en force majeure. Hermed er det hverken [navn på indklagede] ej heller din kunde der er ansvarlig for, at arrangementet ikke kan gennemføres. Da der ingen ansvarlig er som man kan kræve erstatning fra, falder man tilbage på len og Dansk rets almindelige erstatningsregler, hvorefter: "når der ingen skadevolder er, er skadelidte selv ansvarlig for at dække skaden".*

*Herudover siger aftalen helt klart, at arrangementet ikke kan afbookes indenfor 30 dage før afholdelse. Derfor vil det være den regel der er gældende. Min vurdering er konkluderende, at [navn på indklagede] ikke er forpligtet til at refundere beløbet. Dog kan situationen forandre sig, idet regeringen med en hjælpepakke kan beslutte sig for helt eller delvist, at dække det. I givet fald, kan [navn på indklagede] ikke få betaling to gange og vil være forpligtet til at refundere. Men der er vi ikke endnu, desværre. Til trods for ovenstående, vil jeg alligevel anbefale, at der gøres en ekstra indsats for at aftale et andet tidspunkt for afholdelse af arrangementet. Det vil sikre at ingen af parterne lider et unødigt tab pga. en situation som ingen er ansvarlig for. Dette er selvfølgelig helt per [navn på indklagede] kulance, da der ikke er en juridisk forpligtelse til dette, men under normale omstændigheder vil dette blive opfattet som "god service".*

Klagers søn svarede den 25. marts 2020 tilbage, at klager gerne ville finde en ny dato og klagers søn bad om at klager kunne vende tilbage herom slut april, start maj herom.

Indklagede svarede den 26. marts 2002, at dette var ok, og at indklagede afventede at høre nærmere fra indklagede/dennes søn.

Herefter var der ikke yderligere korrespondance, og klager vendte ikke tilbage som anført i ult. April/primo maj 2020.

Den 29. sept. 2020 skrev klagers søn til indklagede og bad om at der kunne findes en ny dato til afholdelse af klagers mors arrangement.

Indklagede svarede den 8. okt. 2020 tilbage med henvisning til klagers aflysning/flytning af arrangement, at der, da klager ville flytte klagers arrangement, ikke forelå nogle Covid 19-restriktioner, som var til hinder for at afholde arrangementet, men at indklagede havde tilbudt at flytte arrangementet uden omkostninger, hvilket klager skulle vende tilbage om ult. april/primo maj 2020, hvilket ikke var sket. Indklagede anførte videre, at det derfor var/er gældende betingelser, der fandt anvendelse (jf. ovennævnte regler om afbestilling). Indklagede kunne ikke på ny tilbyde en flytning.

Samme dag svarede klagers søn bl.a. tilbage, at der ikke var tale om, at klager havde aflyst og at der den 18. marts 2020 blev indført et midlertidigt forbud mod at modtage gæster i restauranter og på cafeer mv. (frem til den 30. marts 2020, senere forlænget). På den baggrund anførte klagers søn, at fastholde afholdelse af arrangementet (på et nye tidspunkt) eller at få pengene tilbagebetalt.

I denne e-mail beklagede klagers søn sig derudover over indklagedes håndtering af sagen. Klagers søn rykkede herefter af to omgange skriftligt for tilbagebetaling af det indbetalte beløb, men fik ikke noget svar fra indklagede, hvorefter indklagede indgav en klage til Ankenævnet.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at det ikke er korrekt, når indklagede lægger til grund, at klager aflyste. Klager er af den opfattelse, at indklagede ved at sige, at klager aflyste "lægger ord i munden på klager".

Det er korrekt, at klager ikke vendte tilbage i april/maj som lovet, men klager var på dette tidspunkt hospitalsindlagt, og klager havde derfor ikke mulighed for at vende tilbage. Efter klagers opfattelse er indklagede slet ikke interesseret i at lytte og indklagede har heller ikke svaret på klagers henvendelser.

Klager er ikke enig i det forløb, som indklagede har beskrevet eller at klager ikke skulle have krav på refundering.

Klager har oplyst, at inden klagers søn tilbage i marts 2020 sendte en mail til indklagede, havde klagers søn talt med indklagede et par dage før, og indklagede anerkendte her ifølge klager her, at grundet situationen med covid-19, burde arrangementet ikke afholdes. Ifølge klager blev det her telefonisk aftalt, at klager og dennes søn kunne tænke over om disse ønskede at rykke arrangementet eller få pengene tilbage. Klager besluttede sig for at få refunderet pengene og klagers søn sendte en mail herom.

Indklagede svarede herefter tilbage, at det var klager, som havde aflyst og indklagede vedhæftede et juridisk skriv om, at klager ikke havde krav på tilbagebetaling.

Situationen var således ifølge klager gået fra, at klager havde en telefonisk aftale til, at indklagede inddragede juraen og oplyste klager om, at klager ikke havde krav på hverken at flytte arrangementet eller at få betalingen refunderet.

For så vidt angår det af klager indbetalte beløb, så har klager anført, at indklagede ikke kan opgøre et tab og en manglende indtjening. Klager har anført, at det af klager indbetalte a conto-beløb kr. 3.850,- må betragtes som en indtjening for indklagede, hvis arrangementet var blevet afholdt. Klager finder således, at klager som minimum har krav på at få dette beløb tilbagebetalt.

Klager har henvist til at indklagedes advokat har anført, at indklagede ikke kan modtage dobbeltbetaling, dvs. både covid-19-refusion fra staten samt tilbageholde det af klager indbetalte beløb. Klager er ikke bekendt med, hvilke hjælpepakker indklagede måtte have modtaget, men klager har anført, at klager mener, at klager har de resterende ca. kr. 11.500,- (15.505 kr.- 3.850 kr.) til gode, så må der også indgå nogle penge fra covid-19 hjælpepakken som medfører, at indklagede ikke tilbageholde hele det af klager indbetalte beløb.

### **Klagers krav:**

Klager ønsker hele det indbetalte beløb kr. 15.505,- tilbagebetalt.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at klagers arrangement godt kunne være holdt det alene omfattede 9 personer, mens det udstedte forsamlingsforbud gældende fra den 18. marts var på 10 pers. 3). Klager kunne således være kommet, da indklagede var klar og havde lov til at afholde det aftalte arrangement, da forsamlingsforbud var på 10 personer og selskabet var booket til 9 personer.

Indklagede har anført, at indklagede helt ekstraordinært gav klager en hel måned til at finde en ny dato til afvikling af arrangementet samt 3 mdr. til at afholde arrangementet. På trods af, at klagers søn lovede at vende tilbage herom i slut april/start maj 2020, så vendte hverken klager eller dennes søn tilbage herom.

Indklagede finder, at sagen således må behandles i henhold til indklagedes afbestillingsregler, hvorefter der er et afbestillingsgebyr svarende til hele den aftale betaling, hvis aflysning/afbestilling sker senere end én måned før arrangementets afholdelse.

Indklagede har oplyst, at indklagede altid aftaler alt på skrift, for at undgå nogen form for misforståelser med indklagedes gæster. Derfor afviser indklagede, at der skulle være lavet en telefonisk aftale. Der blev indgået en bindende skriftlig kontrakt, og det er den som indklagede forholder sig til.

Indklagede forholder sig udelukkende til den kontrakt, der blev indgået ved accept af tilbud. Af denne kontrakt fremgår det meget tydeligt, hvilke betingelser der gør (og gjorde) sig gældende og det undrer derfor indklagede, at det kan komme bag på klager, da klager netop accepterede disse betingelser ved indgåelse af aftalen.

Indklagede har anført, at naturligvis er beklageligt, at klager har været indlagt i perioden - men det er desværre ikke noget, som indklagede har haft kendskab til og derfor heller ikke et argument, som indklagede kan forholde sig til.

Indklagede har anført, at indklagede gav en meget lang frist for at finde en ny dato, som både klager og dennes Søn var bekendt med. Indklagede har henvist til tidligere fremsendt mailkorrespondance.

For så vidt angår det af klager anførte vedr. drikkevarer er dette efter indklagedes opfattelse en forkert påstand, idet der ikke er betalt for vin. Som det fremgår af vedhæftede faktura, skulle denne afregnes efter forbrug.

Indklagede har oplyst, at der pr. den 8. dec. 2020 endnu ikke var udbetalt noget fra Covid 19 hjælpepakkerne fsva. den periode, som dette arrangement vedrørte, da dette arrangement godt kunne afholdes.

**Indklagedes krav:**

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

**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 og foreløbigt frem til den 30. marts ville være forbudt at forsamles mere end 10 personer. Storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. blev lukket 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 m<sup>2</sup> 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, cafeer 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, cafeer og lignende serveringssteder – dog ikke, når man sidder ned. Der indføres krav til, at restauranter, barer, cafeer 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 døgn 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 døgn 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 kutymen 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 rettede klager henvendelse til indklagede den 18. marts 2020, og bad om at få det indbetalte beløb for det booked arrangement den 28. – 29. marts 2020 tilbagebetalt, da arrangementet ifølge klager ikke kunne holdes pga. corona-restriktioner.

Indklagede svarede tilbage, at arrangementet godt kunne afvikles, da der alene var tale om et arrangement med alene 9 personer, hvorfor klager ikke havde krav på tilbagebetaling, men at indklagede gerne ville gå med til en udsættelse, hvorom klager skulle vende tilbage i slutningen af april/starten af maj 2020. Klager vendte imidlertid ikke tilbage på dette tidspunkt.

Ankenævnet bemærker, jf. ovenfor anførte tidsforløb omkring corona-restriktioner, at regeringen med virkning fra den 18. marts 2020, og foreløbig frem til den 30. marts (senere forlænget) udstedte et lukkepåbud til serveringssteder for så vidt angår servering på stedet.

Det var således ikke korrekt, når indklagede den 18. marts 2020 oplyste klager om, at arrangementet ville kunne være gennemført som planlagt, idet klagers selskab alene var 9 personer. Arrangementet ville således ikke kunne være gennemført som planlagt med servering mv., da det på dette tidspunkt var kendt, at på tidspunktet for arrangementet - den 28. – 29. marts 2020 - skulle serveringssteder være lukkede.

Da der ikke blev indgået en endelig aftale om udskydelse af arrangementet, og da arrangementet ikke kunne være gennemført som aftalt og planlagt den 28. – 29. marts 2020, finder Ankenævnet, at klager har krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb

**Afgørelse af 27. april 2021**