

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0808 – Ændring af dato - betaling af restbeløb**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde til afvikling den 25. – 27. september 2020, booket overnatning og bespisning hos indklagede til afholdelse af et familietræf for i alt 37 personer. Den samlede pris herfor var kr. 33.815,- hvoraf klager indbetalte kr. 8.000,- som et acotobeløb. Restbeløbet til betaling var herefter kr. 25.815,-.

Der blev i forbindelse med bookingen udarbejdet en ordrebekræftelse, hvoraf det om afbestilling fremgik, at:

”Ved genudlejning tilbagebetales 25 % af det indbetalte beløb. Antallet kan ændres +/- 10 % indtil 1 mdr. før ankomst.”

Den 7. april 2020 bad klager pga. corona-epidemien og den usikkerhed, der herskede i tilknytning hertil, om at få arrangementet flyttet til den 23. – 25. april 2021. Dette gik indklagede efter det oplyste med til, dog med betingelse om, at klager indbetalte restbeløbet for arrangementet senest 27. august 2020.

I forbindelse med flytningen blev der lavet en ny ordrebekræftelse, hvor flere personer skulle deltage i spisningen, og det samlede beløb blev derfor kr. 36.790,-, hvoraf klager havde indbetalt kr. 8.000,-. Det restbeløb, som indklagede krævede indbetalt var således kr. 27.100.

I den ændrede ordrebekræftelse fremgik det omkring afbestilling, at:

”Mindre justeringer i forhold til deltagerantallet (+10%) kan foretages (skriftligt) indtil 1 mdr. før ankomst, hvorefter antallet er bindende for alle ydelser. Da opholdet er flyttet fra 2020 til 2021, kan der ikke nedjusteres for antallet. Opholdet kan ikke flyttes yderligere. Opholdet kan ikke afbestilles og indbetalte penge kan ikke tilbagebetales.”

Klager protesterede over at skulle betale restbeløbet allerede i august 2020, som betingelse for at arrangementet kunne flyttes til den 23. – 25. april 2021.

Indklagede svarede at indbetalingsdatoen var bibeholdt af indklagede som en betingelse for at flytte opholdet til april 2021.

Den 17. april skrev indklagede til klager, at:

”Tak for Din mail. Det er en svær tid for os alle og vi prøver hele tiden at finde ud af hvordan vi skal agere. Vore retningslinjer lige nu er, at vi kan flytte de grupper der har betalt hele opholdet. Uden at om bookningen koster ekstra for gruppen. Hvor det kun er os der mister penge. Kan vi prøve at vente et par måneder og se hvordan verden ser ud??

Får vi pres på, den pågældende weekend kontakter vi Jer.

Det kunne måske at være god ide, at spørge, hvor mange der kan komme på den nye dato??

Jeg er ked af, at vi ikke kan gøre det bedre lige nu.”

Parternes korrespondance ophørte herefter, men blev genoptaget i august 2020, hvor klager skrev til indklagede, at klager ville sikre sig at flytningen af arrangementet også indebar en flytning af betalingsdatoen for den resterende del af betalingen til én måned før arrangementet, dvs. den 23. marts 2021.

Indklagede svarede tilbage den 3. nov. 2020 og henviste til en vedlagt revideret ordrebekræftelse, hvoraf det fremgik, at den seneste betalingsdato for restbeløbet for arrangementet nu var den 15. dec. 2020

Klager protesterede herover i en mail af den 5. nov. 2020, og anførte, at klager havde opfattet indklagedes manglende besvarelse af klagers mail af den 23. aug. 2020 frem til november 2020, hvor klager svarede, som en accept af, at betalingsdatoen for restbeløbet var flyttet frem til marts 2021. Klager anførte videre, at klager ikke agtede at betale restbeløbet før én måned før arrangementets afholdelse, og hvis ikke indklagede kunne acceptere dette, så kunne indklagede ophæve aftalen og tilbagebetale klagers depositum på kr. 8.000,-.

Indklagede svare den 9. nov. 2020 tilbage, at klagers indbetaling var at betragte som et reservationsgebyr, som ville blive modregnet i slutbetalingen. Indklagede anførte videre, at indklagede allerede i april havde forklaret, at restbetalingen skulle falde i august 2020 – senere udskudt til december 2020.

Klager svarede samme dag tilbage og gentog, at klager havde opfattet indklagedes manglende besvarelse fra april 2020 til november 2020 som en stiltiende accept af, at restbetalingen var udskudt til én måned før arrangementets afvikling i april 2021.

Parternes korrespondance ophørte herefter og klager indgav en klage til Ankenævnet.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager er utilfreds med at skulle betale restbeløbet, da klager ikke så lang tid frem i tiden kunne vide, hvor mange personer, der reelt kunne deltage i klagers arrangement, og da situationen vedr. coronapandemien var/er meget uafklaret.

Parterne aftalte derfor at tales ved i august. Klager skrev til indklagede den 23. aug. 2020 og anførte, at eftersom klager intet havde hørt fra indklagede, måtte klager gå ud fra, at aftalen var ændret, således at klager nu skulle indbetale restbeløbet ca. d. 23.3.21 (én måned før arrangementet).

Klager hørte intet fra indklagede før d.3. nov. 2020, hvor klager krævede restbeløbet indbetalt senest d. 15. dec. 2020, dvs. en ny dato, idet klager angiveligt skulle have restbeløbet med i dette regnskabsår.

Klager opponerede straks imod dette, da klager fandt, at indklagede havde reageret for sent, og i det hele taget opført sig uklart.

Klager finder, at restbeløbet må være afhængigt af antal deltagere, og det er stadig usikkert, hvor mange personer, der til den tid kan/vil komme til klagers arrangement.

Klager har anført, at da klager i april gerne ville flytte klagers arrangement til april 2021, skete det pga. de daværende corona-restriktioner, som da forventedes at vare i hvert fald august ud.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at forsamlingsforbuddet i september var ændret til 50, så er dette efter klagers opfattelse ikke relevant for denne sag, da klager jo ikke mere havde en reservation i september, og da flytningen til april 2021 beroede på den situation, der var i april 2020.

Subsidiært finder klager, at aflysning må kunne komme på tale, idet klager ikke finder det rigtigt, at klager både skal betale og ikke kan aflyse. Det er ikke gode betingelser at afholde et arrangement under.

Klager er dog stadig parat – jf. klagers bemærkninger af den 17. dec. 2020 til Nævnet – villig til at afholde arrangementet i april 2021, hvis klager får den aftale om betaling af restbeløbet, som klager har ønsket, nemlig en måned før arrangementets afholdelse.

Ligeledes ønsker klager at kunne justere i antal gæster, selvfølgelig under hensyntagen til, at indklagede skal kunne planlægge værelsesantal etc. Derfor regner klager også med allerede i januar 2020 at indhente tilmeldinger fra klagers familie, så alle parter ved, nogenlunde hvor vi står. Klager håber, at det løser sig.

I bemærkninger fra klager afgivet den 12. januar 2021 til ankenævnet har klager anført, at klagers tillid til indklagede - efter at have læst indklagedes bemærkninger af den 2. januar 2021 til Nævnet, hvoraf det fremgår, at klager ikke mere har en aftale d. 23.- 25. april 2021 - er opbrugt.

Klager finder, at der er kommet en del modstridende forklaringer fra indklagede, hvoraf den seneste (fra den 2. jan. 2021) indeholder en aflysning af en aftale, som klager troede fortsat var gældende.

Da indklagede i sine bemærkninger af den 2. januar 2021 til Nævnet har anført, at aftalen nu er aflyst, må det efter klagers opfattelse betyde, at klager kan få reservationsgebyret på de 8000 kr. retur. Dette vil klager være tilfreds med, og klagers tidligere fremførte ønske om at vente med at indbetale restbeløbet for aftalen til en måned før arrangementet, nemlig d. 23.marts 2021, frafalder klager, da det ikke længere giver mening.

Klager ønsker således udelukkende at få sit reservationsgebyr på 8000 kr. retur og klager håber, sagen kan afsluttes hurtigt.

I en e-mail af den 14. januar 2021 til Nævnet har klager anført, at eftersom det ikke er klager, der har aflyst arrangementet; idet klager alene har bedt om ændring af betalingsdato, så må det være indklagede, der skal tilbagebetale klagers reservationsgebyr. Der står i den skriftlige aftale om arrangementet, at reservationsgebyr ikke kan refunderes, hvis klager afbestiller, men det finder klager netop ikke, at klager har gjort, idet det efter klagers opfattelse er indklagede, der aflyser.

Klager finder, at der i det hele taget har været tale om en forvirrende sag med mange modsigende forklaringer fra indklagedes side.

### **Klagers krav:**

Klager ønsker at få tilbagebetalt det indbetalte acontobeløb på kr. 8.000,-

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede er meget kede af sagen. Indklagede har været i tæt dialog med HORESTA – da indklagede synes, at det er svært at navigere i en tid med Corona.

Klager bestilte et ophold i januar 2020 til afholdelse den 25 - 27. sept. 2020, og klager har indbetalt reservationsgebyr/ a conto 2 x 4.000 kr.

I april 2020 ønskede klager at flytte arrangementet til april 2021.

For, at klager ikke skulle miste sit reservationsgebyr, tilbød indklagede at flytte arrangementet til 2021 uden merpris, dog med den betingelse, at restbeløbet skulle være betalt. Indklagede ændrede betalingsdatoen fra 27.08.20 til 15.12.20.

Indklagede har ikke haft lukket på noget tidspunkt. I september havde indklagede gæster, lejrskoleophold og holdt familietræf hver weekend i september. I september 2020 var forsamlingsforbuddet således, at der kunne samles op til 50 personer med 1 meters afstand.

Forsamlingsforbuddet på 10 personer kom først meget senere.

Indklagede har anført at afbestillingsreglerne er ifølge HORESTA og sålydende:

”Mindre justeringer i forhold til deltagerantallet (+10%) kan foretages (skriftligt) indtil 1 mdr. før ankomst, hvorefter antallet er bindende for alle ydelser. Da opholdet er flyttet fra 2020 til 2021, kan der ikke nedjusteres for antallet.

Opholdet kan ikke flyttes yderligere. Opholdet kan ikke afbestilles og indbetalte penge kan ikke tilbagebetales.”

Indklagede foreslår, at klager kunne vælge at booke og betale for 25 pers. og evt. opjustere og betale resten i begyndelsen af det 2021. Dette har indklagede foreslået klager.

Indklagede har videre anført, at indklagede i april oplyste klager om, at indklagede kunne flytte et *betalt ophold* fra 2020 til 2021. Indklagede og klager skrev endvidere, at de kunne tale sammen i august igen. Opholdet blev ikke betalt og dermed var der ikke længere et ophold.

Reservationsgebyret på 8.000 kr. var tabt.

Indklagede havde andre familietræf hver weekend i september, hvor indklagede måtte have op til 50 gæster.

Klager holdt kontakten, da klager var ked af at miste de 8000 kr.

Indklagede foreslog herefter klager at tale med dennes børn, om hvorvidt de ønskede et familietræf i april, hvor klager så skulle betale for min. 20 pers. - som er minimum antal ved et familietræf - inden udgangen af 2020., Klager kunne så evt. tilkøbe flere værelser før opholdet.

Dette ønskede klager ikke.

For så vidt angår det af klager fremførte ønske om at få de indbetalte kr. 8.000,- refunderet har indklagede i e-mail af den 13. januar 2021 til Nævnet anført, at indklagede er meget ked af

forløbet, men at indklagede tidligere har forklaret, at det indbetalte reservationsgebyr på kr. 8.000,- betales for at komme i kalenderen, og dette beløb tilbagebetales ikke.

Indklagede er ikke enig i klagers bemærkninger til Nævnet om at indklagede har aflyst arrangementet, idet indklagede er af den opfattelse, at indklagede hele tiden har forsøgt at finde en løsning.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få de indbetalte kr. 8.000,- refunderet.

### **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, 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 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 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 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 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 ønskede klager at flytte et booket arrangement fra ultimo september 2020 til ultimo april 2021. Som betingelse herfor stillede indklagede krav om, at restbetalingen kr. 27.100,- skulle forfalde i august 2020, senere udskudt til december 2020.

Ankenævnet finder, at klager på intet tidspunkt entydigt accepterede denne ændring af aftalen, herunder kravet om, at der skulle ske fuld forudbetaling i december 2020, og at der således ikke endeligt blev indgået en ny aftale om afvikling af arrangementet i april 2021.

Det stod medio november 2020 klart, at klager ikke ville acceptere at indbetale den krævede restbetaling og dermed acceptere flytningen af arrangementet på de af indklagede anførte betingelser. Det var således på dette tidspunkt - godt 5 måneder før den drøftede planlagte dato for afviklingen af arrangementet - klart, at arrangementet ikke ville blive gennemført.

Klager havde indbetalt et beløb på 2 x kr. 4000,-, som blev indbetalt som et "acontobeløb".

Det fremgik ikke, om dette beløb blev indbetalt som depositum, der tilbagebetales ved rettidig afbestilling, eller som reservationsgebyr, der ikke tilbagebetales, uanset hvornår der afbestilles.

Nævnet finder, at det må være indklagede, der som den professionelle part bærer risikoen for en sådan uklarhed, og at en eventuel tvivl herom således må komme forbrugeren til gode.

Henset hertil, og til at det 5 måneder før den drøftede dato stod klart, at klager ikke ville acceptere en flytning af arrangementet på de af indklagede anførte betingelser om indbetaling af restbeløbet, hvorved arrangementet måtte anses for aflyst, finder Nævnet, at klager har krav på at få tilbagebetalt det indbetalte beløb på kr. 8.000,-.

**Afgørelse af 23. februar 2021**