

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0785 - Tilbagebetaling af gavekort

Sagsfremstilling:

Klager havde i julegave (2019) modtaget et gavekort. Gavekortet havde kostet 2.236,47 kr. og gav ret til et ophold hos indklagede som driver en kro. Gavekortet gav mulighed for 2 overnatninger for 2 voksne, kaffe og kage, appetizer før middagen. 5 rettes middag med vinmenu samt morgenmad.

Gavekortet var gyldigt fra den 2. december 2019 til den 16. august 2020, og opholdet skulle bookes senest den 8. juni 2020.

Af gavekortet fremgik det videre, at man blev anbefalet at booke opholdet hurtigst muligt og at gavekortudbyderen "Take Offer" kun havde få værelser til rådighed hos indklagede og at weekenderne var meget populære.

Yderligere fremgik det, at frem til den 27. juni 2020 kunne opholdet benyttes alle ugens dage mens det i perioden fra den 28. juni og frem til den 16. august 2020 kun kunne benyttes på fredage og lørdage.

Klager kontaktede indklagede i maj 2020 efter at corona-restriktionerne var blevet lempet og klager ønskede her at booke et ophold i uge 30 eller 31 i 2020, hvor klager havde ferie. Dette kunne ikke lade sig gøre, da der her ikke var tilgængelige værelser.

Klager kontaktede herefter på ny indklagede i starten af juni 2020 (men inden den 8. juni 2020) og klager ønskede her at booke en fredag-lørdag, da andre ugedage ville kræve, at klager fik ferie fra sit arbejde.

Klager fik her besked på, at alle weekender på dette tidspunkt var booket.

Indklagede havde dog pga. af corona-restriktioner i foråret 2020 udvidet muligheden for at anvende gavekortet således, at det også kunne anvendes fra den 1. november 2020 til den 4. februar 2021, dog kun således, at gavekortet kunne anvendes fra søndag til torsdag, hvilket ville kræve, at klager tog ferie.

Da klager indenfor denne periode havde fået nogle dage, hvor klager kunne benytte beviset kontaktede klager på ny indklagede, men fik her oplyst, at fristen for at booke (den 8. juni 2020) var overskredet.

Indklagede tilbød dog klager, at klager kunne anvende værdien af beviset hos indklagede, således at klager skulle betale en merpris på 1.700 kr. for at få et ophold svarende til det ophold, som gavekortet gav adgang til. Dette var klager ikke tilfreds med og klager tog herefter kontakt til Take Offer, som havde udbudt gavekortet. Take Offer oplyste imidlertid, at beløbet var afregnet til indklagede.

Klager kontaktede herefter den 15. juli 2020 indklagede og spurgte om klager blot kunne få en enkelt overnatning for gavekortet, hvilket indklagede afviste. Klager bad herefter om at få det indbetale beløb for gavekortet tilbagebetalt, hvilket indklagede afviste under henvisning til at opholdet skulle have været booket inden den 8. juni 2020. Indklagede henviste videre til, at indklagede havde tilbudt,

at klager kunne anvende værdien af gavekortet til køb af et ophold hos indklagede mod at klager selv betalte merprisen.

Klager indgav herefter klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt klagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at det ikke var muligt for klager at finde et tidspunkt til udnyttelse af gavekortet, og at der ikke fra indklagedes side blev udvist interesse i at hjælpe klager til en aftale.

Se i øvrigt sagsfremstillingen.

Klager har, for så vidt de af indklagede anførte bemærkninger, anført, at:

- Vedrørende det i gavekortet anførte omkring booking af forskellige tidspunkter, herunder det anførte om booking af weekender, så er det kun anbefalinger og ikke betingelser. Indklagedes henvisning hertil illustrerer efter klagers opfattelse meget godt, hvad det hele handler om, da indklagede indirekte skriver, at man skal påregne problemer med at udnytte sin deal, hvis man ikke er hurtig. Klager har anført, at det ikke er et kø-tilbud, der er tale om, men kunder som rent faktisk har købt, som så altså skal sørge for at komme foran hinanden.
- Indklagede har anført, at klager kun ønskede weekend i uge 30 og 31. Det er ifølge klager ikke korrekt, da klager spurgte om alle dage i denne periode. Klager tolker det af indklagede anførte således, at det skulle fremgå af dealen, at booking af weekender ikke er muligt i perioden fra maj/juni. Klager finder ikke, at dette er korrekt, da det netop fremgår af dealen, at det kun er muligt at booke fredag/lørdag i perioden 28. juni til 16. august. Klager kunne således godt have kontaktet indklagede tidligere, men at det først blev i maj skyldes jo corona-restriktionerne. Klager kontaktede indklagede inden 8. juni 2020, hvilket, efter klagers opfattelse, må være det, der er afgørende.
- Indklagede har anført, at klager spurgte på alle dage i uge 30 og 31, og klager finder det derfor lidt "flabet" af indklagede, at hentyde til, at "kunden" ikke har læst betingelserne, når indklagede, efter klagers opfattelse, har glemt, hvad klager faktisk forespurgte på. Weekender i uge 30 og 31 var nemlig også booket på dette tidspunkt.
- Det er ukorrekt, at klager ikke var interesseret i perioden 1. november 2020 til den 4. februar 2021. Problemet var her, at, da klager igen kontaktede indklagede med mulige datoer, da var fristen for bookingen overskredet. Udvidelsen af sluttidspunktet for anvendelse af dealet fra 16. august til 4. februar = 5 ½ måneder, har således ikke udløst en udvidelse af fristen for booking med en eneste dag. Klager stiller således spørgsmålstejn ved, om en frist for booking den 8. juni 2020 er en rimelig frist, når gavekortet kunne benyttes frem til 4. februar 2021.

Klagers krav:

Klager ønsker værdien af gavekortet 2.236,47 kr. tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at reglerne for benyttelse af deal, fremgik tydeligt af gavekortet.

Indklagede har anført, at hvis man, som kunde, ønsker at benytte det købte ophold (gavekort) på en bestemt dato, f.eks. en weekend, så anbefales det, at man booker opholdet indenfor den 14 dages fortrydelsesperiode, da indklagede er meget besat disse dage (weekender), og det derfor kan være svært at få en bestemt dato.

Det er indklagedes opfattelse, at når man, som klager, har fået opholdet i december, og først kontakter indklagede i maj måned 2020, for at booke en periode (uge 30- 31), hvor det i forvejen står anført, at det i denne periode ikke er muligt at booke hverdage, men kun weekender, så må man forvente at få beskeden, at det ikke er muligt at booke.

Hvis man yderligere så kun har mulighed for at ankomme i weekender, og igen først – som klager – spurgte omkring ophold i maj/juni måned 2020, så må man forvente at dette ikke er muligt, da det også står beskrevet på dealen.

Det er indklagedes opfattelse, at hvis klager havde læst betingelserne på gavekortet, så ville klager have været klar over, at det ikke var muligt at booke hverdage i klagers ferieperiode, og klager ville allerede på dette tidspunkt have kunnet forudse, at klager skulle have valgt en weekend i stedet.

På baggrund af corona-restriktionerne fra marts 2020 og frem, valgte indklagede, som en ekstra service, at tilbyde alle gæster mulighed for at anvende deres gavekort/deals i perioden november - december 2020 og januar 2021 på hverdage. Perioden var valgt på baggrund af, at mange gæster var nervøse for corona, og derfor valgte indklagede at forlænge med perioden november 2020 til januar 2021, da denne periode lå ud i fremtiden, med forhåbninger om en corona-fri periode.

Da dette imidlertid ikke var tilfredsstillende for klager, blev klager tilbudt at betale differencen fra gavekortets pris op til normalpris, hvorefter klager kunne komme alle ugens dage resten af året, men heller ikke dette ønskede klager at tage imod.

Indklagede har anført, at for at indklagede kunne håndtere alle flytninger samt være sikker på, at der var værelser til rådighed til alle, var der fortsat regler for, hvornår købte gavekort/deals skulle være booket. Dette stod anført på dealbeviserne, samt - siden første nedlukningsdag - på indklagedes hjemmeside samt Facebookside. Derudover blev alle kunder informeret herom ved telefonisk henvendelse. Overskred man datoen for booking, tilbød indklagede fortsat, at gæster kunne anvende købte gavekort/deals på en valgfri dato mod betaling op til normalprisen.

Indklagede finder, at indklagede har ydet en god service, som indklagede ikke var forpligtet til at tilbyde, ved at tilbyde mulighed for anvendelse af købte gavekort/deals i november-december 2020 og januar måned 2021.

Man har, som gæst med et gavekort eller en deal, ikke krav på at kunne booke en bestemt dag. Hvis man ønsker en bestemt dag/dato, er det vigtigt, at man forholder sig til de regler der er udmeldt heromkring.

For så vidt angår det gavekort/deal, som klager har, var man oprindelig kun sikret en hverdag, da det var det, der var betalt for. Ønskede man at komme en fredag eller en lørdag på den pågældende

deal, ville man skulle betale et ekstra tillæg herfor, som skulle betales hos indklagede under afvikling af dealen.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på at få refunderet betalingen for gavekortet.

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 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 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, 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 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. februar 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.
- Fra den 21. april 2021 blev der med corona-pas åbnet for udendørsservering på restauranter og cafeer mv.
- Fra den 6. maj 2021 blev der med corona-pas også åbnet for indendørsservering.

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 omfattende 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 lægger Ankenævnet til grund, at det pågældende gavekort var gyldigt til to overnatninger for to voksne i dobbeltværelse.

Det fremgår af gavekortet, at opholdet, som kunne benyttes til den 16. august 2020, skulle bookes sendes den 8. juni 2020, og at "Vi anbefaler, at du booker dit ophold hurtigst muligt, så I har mulighed for at annullere købet, hvis den ønskede dato ikke er ledig".

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at klager rettede henvendelse til indklagede i maj 2020, og at parterne drøftede flere muligheder, men at der kunne ikke findes en dato, som passede klager. Det lægges endvidere til grund, at klager først efter den 8. juni 2020 kontaktede indklagede på ny med henblik på at finde en dato i perioden mellem den 1. november 2020 og den 4. februar 2021.

Ankenævnet finder, at fristen for at foretage booking fremgik tydeligt af gavekortet, og nævnet bemærker, at indklagede har tilbudt klager, at klager kan benytte værdien af gavekortet hos indklagede.

På denne baggrund – og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat – finder Ankenævnet, at klager ikke har krav på at få tilbagebetalt værdien af gavekortet.

Afgørelse af 15. juni 2021