

Ankenævnets Journalnr.: 2021-0239 - Indløsning af værdibevis

Sagsfremstilling:

Klager havde via "Spotdeal" købt værdibevis til en samlet pris på 8.094 kr. Værdibeviset gav adgang til et ophold for 2 personer hos indklagede med 1 overnatning, med middag, kaffe og kage og morgenmad. Der blev købt 3 ophold til 2 personer, jf. bilag 2.

Det fremgik af værdibeviset, at det kunne anvendes til et ophold i perioden 16. januar – 20. december 2020.

Klager har oplyst, at klager den 21. november 2019 havde booket et ophold hos indklagede fra den 28. april – 29. april 2020. Klager modtog en bekræftelse på reservationen samme dag.

På grund af corona-situationen, herunder særligt tvangslukningen af restaurationer og cafeer mv. fra den 18. marts 2020, oplyste indklagede, ifølge klager, at opholdet blev aflyst.

I oktober 2020 kontaktede klager indklagede med forespørgsel om udløbsdatoen for værdibeviset. Indklagede oplyste, at bookingperioden blev forlænget til den 31. marts 2021. Klager påtænkte at booke en ny dato til februar eller marts 2021.

Indklagede har oplyst, at de åbnede hoteldriften igen den 4. marts 2021. Grundet restriktionerne indførte de InRoom Dining, hvor alt servering foregik på værelset, idet dette var tilfældet og det alene var deres restaurant, som skulle holdes lukket.

Ifølge klager kontaktede hun indklagede i marts 2021 med ønske om en forlængelse af værdibeviset. Indklagede afviste en forlængelse, men tilbød InRoom Dining-ophold i foråret 2021 eller alternativt et tilgodehavebevis gældende i maj og juni 2021. Dette afviste klager, idet at de var 3 par som ønskede at være sammen under opholdet. På den baggrund ønskede klager at få sine penge tilbage, hvilket klager fulgte op med en mail i april 2021.

Da parterne ikke kunne nå til enighed, blev klagesagen indbragt til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at indklagedes tilbud om en InRoom Dining ikke er i overensstemmende med værdibevisets indhold.

Endvidere har klager anført, at idet at der var købt 3 ophold med bookning af 3 værelser til 2 personer, så måtte hotellet have haft en berettiget forventning om, at klager ikke var interesseret i et ophold, hvor hvert par spiste og opholdte sig hver for sig.

Klagers krav:

Klager ønsker pengene for værdibeviset tilbagebetalt og ikke et tilgodehavebevis.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede bekræfter, at klager havde booket et ophold fra den 28. april – 29. april 2020. Denne booking blev foretaget inden corona-nedlukningen, hvilket fremgår af bookingbekræftelsen.

Indklagede har oplyst, at værdibeviset var gældende i 12 måneder frem til 20. december 2020. Ifølge indklagede blev "Spotdeals" betingelser ændret 1. september 2020, som betød, at der ingen forpligtelse var for indklagede til at skulle forlænge et værdibevis gyldighedsperiode efter udløb. Det fremgik klart og tydeligt for klager, hvor længe værdibeviset var gyldigt, hvorfor der har været stor mulighed for i de 12 måneder at gøre brug af beviset.

Ifølge indklagede kan indklagede beslutte at forlænge værdibevisets gyldighed med den prismæssige værdi i 6 måneder fra udløb.

Trods indklagede ikke mente, at være forpligtet til det, tilbød de at forlænge gyldighedsperioden på værdibeviset til marts 2021 og tilsvarende i april 2021. Forlængelsen var på hele dealens indhold og ikke på den prismæssige værdi af beviset, hvilket havde givet klager yderligere 4 måneder til at gøre brug af beviset.

Indklagede har oplyst, at trods corona-restriktionerne kunne hotellet genåbne i marts 2021 og det alene var restauranten, som skulle holdes lukket, hvorfor InRoom Dining blev nødvendiggjort.

Ifølge indklagede har klager afslået muligheden for ophold og servering på værelset eller som alternativ at gøre brug af den prismæssige værdi i maj eller juni 2021.

Indklagede har slået fast, at der var tale om køb af 3 stk. værdibeviser som gav ophold for 2 personer pr. bevis – det vil sige 3 x 2 personers ophold, hvorfor der ikke var tale om køb af et ophold for 6 personer, som klager har anført.

Ifølge indklagede så ville klager, hvis hun havde gjort brug af indklagedes tilbudte muligheder, have haft mulighed for at spise med de øvrige besøgende, idet der fremkom lempelser af forsamlingsforbuddet i april 2021.

Endvidere har indklaget anført, at henset til, at opholdet er prisreduceret med 34 % i rabat, så er betingelsen, at opholdet skal benyttes inden for en kortere tidsperiode, herunder den som fremgår af værdibeviset. Klager blev tilbudt et tilgodehavende på det beløb, som klager havde betalt for opholdet og dette blev også afvist af klager.

Ifølge indklagede har øvrige gæster gjort brug af værdibeviset inden for gyldighedsperioden eller den forlængede gyldighedsperioden. Indklagede finder, at de har gjort deres ved at tilbyde forlængelse af gyldigheden på værdibeviset eller et tilgodehavende til klager.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

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, nattelev 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 6. 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 maximalt 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 personer end forsamlingsforbuddet tillader, 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 bemærker Ankenævnet, at den af indklagede fremsendte bekræftelse vedrører 3 værelser, dvs. et ophold for 6 personer. Det må derfor have stået indklagede klart, at der var tale om et selskab, som ønskede at benytte opholdet sammen, herunder at spise sammen.

Indklagede forlængede på baggrund af nedlukningen som følge af corona-restriktionerne værdibevisernes gyldighedsperiode med perioden januar-april 2021. I denne periode kunne der imidlertid alene tilbydes spisning på værelserne.

Hvis et værdibevis pga. corona-restriktioner ikke kan benyttes inden for gyldighedsperioden kan kunden, jf. det ovenfor anførte, henvises til at benytte værdibeviset på et andet tidspunkt, men på samme vilkår.

Ankenævnet finder, at et tilbud, som indebærer, at maden skal indtages på værelset, ikke kan sidestilles med det produkt, som værdibeviset gav adgang til, og klager gives derfor medhold.

Afgørelse af 15. juni 2021