

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0015 - Tilbagebetaling af aflyst arrangement**

**Sagsfremstilling:**

Indklagede driver et teater, hvor der over en sæson opføres samme musikalske forestilling, mens der for gæsterne serveres en 3-retters menu (dinner-shows). Efter afvikling af forestillingen og middagen er der natklub med dans.

Klager havde i marts 2020 købt billetter til et dinner-show den 18. april 2020 hos indklagede til et selskab på 4 personer. Billetterne var købt for at fejre klagers mands fødselsdag sammen med nogle venner. Prisen herfor var i alt 6.434 kr.

Pga. af corona-restriktionerne kunne show og middag ikke gennemføres den 18. april 2020 og indklagede udsendte derfor den 18. marts 2020 meddelelse om, at den planlagte forestilling den 18. april 2020 var aflyst.

Det blev i stedet – den 3. april 2020 - aftalt, at klager og dennes selskab skulle komme til et dinner-show den 19. juni 2020.

På grund af de fortsatte corona-restriktioner kunne forestillingen den 19. juni 2020 heller ikke gennemføres, og indklagede varslede derfor den 14. maj 2020 klager om, at klager pga. den aflyste forestilling og de foresatte corona-restriktioner i stedet ville modtage et værdibevis til en forestilling og middag på et andet tidspunkt.

Den 3. juni 2020 fik klager tilsendt dette værdibevis.

Den 4. september 2020 rettede klager henvendelse til indklagede med anmodning om at få refunderet de købte billetter, idet klager ikke ønskede at benytte det tilsendte værdibevis. Klager rykkede efterfølgende i efteråret 2020 – senest den 25. november 2020 – for at få billetterne refunderet, men har ikke fået beløbet refunderet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at klager ønsker at få beløbet retur, da de købte billetter var en gave til klagers mand, som i mellemtiden desværre er død. Klager har således ikke længere brug for denne oplevelse. Klager har til støtte for en refundering anført, at varen aldrig er leveret.

Klager er forundret over, at indklagede har fremsendt et standardsvar på klagers klage. Klager havde forventet, at der var foretaget en individuel stillingtagen.

Klager har anført, at det er korrekt, at klager og dennes afdøde mand fik tilsendt et værdibevis til en senere forestilling, men dette afviste klager, idet klagers mands sygdom allerede på daværende tidspunkt var forværreret. Klager havde bestilt billetterne som en fødselsdagsgave til sin mand, da dennes ønske var et sådant dinner-show sammen med klager og dennes mands bedste venner, og klager vidste, at det blev noget af det sidste, som klagers mand ville komme til at opleve på en god måde.

Ifølge klager gav det derfor ingen mening, at tage imod tilbuddet om en senere forestilling.

Som klager tidligere har meddelt indklagede, så er klagers mand desværre død i mellemtiden, og klager har derfor ingen intentioner om at benytte det fremsendte værdibevis, idet det vil være for smertefuldt for klager, at skulle gøre brug af en fødselsdagsgave uden modtagerens deltagelse.

Klager er både vred og skuffet over den behandling som klager har fået af Wallmans og forstår simpelthen ikke, at der ikke kan tages individuelle hensyn i en sådan situation.

**Klagers krav:**

Klager ønsker refundering af 6.434 kr. for købte billetter.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede har 140 shows pr. år således, at der er god mulighed for, at man som gæst skulle kunne benytte et værdibevis inden for en 3. årig periode.

Indklagede kan - til forskel fra mange andre aktører (koncertsteder, teatre) - altid tilbyde en tilsvarende forestilling på et senere tidspunkt

For så vidt angår andre udbyderes udbud af koncerter/forestillinger er det oftest sådan, at en koncert/forestilling er en éngangsbegivenhed, og hvis en aflysning sker, og en flytning af koncerten kan lade sig gøre, så er der som regel kun én erstatningsdato, hvor det er meget plausibelt, at gæsten har et andet ærinde, og derfor kan kræve pengene tilbagebetalt

Tilsvarende kan et teater ikke altid bare forlænge eller genopsætte et stykke, da deres cast kan være engageret til anden side, og det specifikke teater har normalt også en kalender, hvor der er booket op for efterfølgende forestillinger.

Indklagede har anført, at i modsætning hertil, så er konceptet hos indklagede et dinner-show, og gæsterne køber ifølge indklagede sjældent ud fra viden om, hvad det konkret er for nogle numre der er indeholdt i showet, men ud fra en forventet helhedsoplevelse med mad, underholdning/show og efterfølgende natklub.

På den baggrund er det indklagedes opfattelse, at selvom indklagede måtte ændre indholdet af indklagedes show, så vil det efter indklagedes opfattelse sjældent være sådan, at gæstens intention med at købe billetter er netop, at se et specifikt show på en given dag.

Skulle det forholde sig sådan, at netop det, at se et specifikt show på en bestemt dag, har været afgørende for beslutningen, så har indklagede som følge af corona-epidemien og de heraf følgende perioder med tvangslukninger valgt at genopføre samme show for sæsonen 2021/22, som indklagede havde i sæson 2019/20 og 2020/21, og indklagede har dermed givet klager mulighed for at finde en alternativ showdato, som indklagede vil have cirka 140 af i løbet af en showsæson.

Indklagede beklager, at situationen har udviklet sig som den har, men indklagede finder, at indklagede – henset til, at der pga. corona-situationen har været tale om en force majeure-situation - ved at tilbyde klager et værdibevis/gavekort, har tilbudt en erstatning iht. de regler, der gælder på området, hvorfor pengene ikke kan kræves tilbagebetalt. Indklagede har yderligere tilbudt kunden noget ekstra i form af Cava.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering.

Indklagede driver et teater, hvor der over en sæson opføres samme musikalske forestilling, mens der for gæsterne serveres en 3-retters menu (dinner-shows). Efter afvikling af forestillingen og middagen er der natklub med dans.

Klager havde i marts 2020 købt billetter til et dinner-show den 18. april 2020 hos indklagede til et mindre selskab på 4 personer. Billetterne var købt for at fejre klagers mands fødselsdag sammen med nogle venner. Prisen herfor var i alt 6.434 kr.

Pga. af corona-restriktionerne kunne show og middag ikke gennemføres den 18. april 2020 og indklagede udsendte derfor den 18. marts 2020 meddelelse om, at den planlagte forestilling den 18. april 2020 var aflyst.

Det blev i stedet – den 3. april 2020 - aftalt, at klager og dennes selskab skulle komme til et dinner-show den 19. juni 2020.

På grund af de fortsatte corona-restriktioner kunne forestillingen den 19. juni 2020 heller ikke gennemføres, og indklagede varslede derfor den 14. maj 2020 klager om, at klager pga. den aflyste forestilling og de foresatte corona-restriktioner i stedet ville modtage et værdibevis til en forestilling og middag på et andet tidspunkt.

Den 3. juni 2020 fik klager tilsendt dette værdibevis.

Den 4. september 2020 rettede klager henvendelse til indklagede med anmodning om at få refunderet de købte billetter, idet klager ikke ønskede at benytte det tilsendte værdibevis. Klager rykkede efterfølgende i efteråret 2020 – senest den 25. november 2020 – for at få billetterne refunderet, men har ikke fået beløbet refunderet.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager har anført, at klager ønsker at få beløbet retur, da de købte billetter var en gave til klagers mand, som i mellemtiden desværre er død. Klager har således ikke længere brug for denne oplevelse. Klager har til støtte for en refundering anført, at varen aldrig er leveret.

Klager er forundret over, at indklagede har fremsendt et standardsvar på klagers klage. Klager havde forventet, at der var foretaget en individuel stillingtagen.

Klager har anført, at det er korrekt, at klager og dennes afdøde mand fik tilsendt et værdibevis til en senere forestilling, men dette afviste klager, idet klagers mands sygdom allerede på daværende tidspunkt var forværreret. Klager havde bestilt billetterne som en fødselsdagsgave til sin mand, da dennes ønske var et sådant dinner-show sammen med klager og dennes mands bedste venner, og klager vidste, at det blev noget af det sidste, som klagers mand ville komme til at opleve på en god måde.

Ifølge klager gav det derfor ingen mening, at tage imod tilbuddet om en senere forestilling.

Som klager tidligere har meddelt indklagede, så er klagers mand desværre død i mellemtiden, og klager har derfor ingen intentioner om at benytte det fremsendte værdibevis, idet det vil være for smertefuldt for klager, at skulle gøre brug af en fødselsdagsgave uden modtagerens deltagelse.

Klager er både vred og skuffet over den behandling som klager har fået af Wallmans og forstår simpelthen ikke, at der ikke kan tages individuelle hensyn i en sådan situation.

**Klagers krav:**

Klager ønsker refundering af 6.434 kr. for købte billetter.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at indklagede har 140 shows pr. år således, at der er god mulighed for, at man som gæst skulle kunne benytte et værdibevis inden for en 3. årig periode.

Indklagede kan - til forskel fra mange andre aktører (koncertsteder, teatre) - altid tilbyde en tilsvarende forestilling på et senere tidspunkt

For så vidt angår andre udbyderes udbud af koncerter/forestillinger er det oftest sådan, at en koncert/forestilling er en éngangsbegivenhed, og hvis en aflysning sker, og en flytning af koncerten kan lade sig gøre, så er der som regel kun én erstatningsdato, hvor det er meget plausibelt, at gæsten har et andet ærinde, og derfor kan kræve pengene tilbagebetalt

Tilsvarende kan et teater ikke altid bare forlænge eller genopsætte et stykke, da deres cast kan være engageret til anden side, og det specifikke teater har normalt også en kalender, hvor der er booket op for efterfølgende forestillinger.

Indklagede har anført, at i modsætning hertil, så er konceptet hos indklagede et dinner-show, og gæsterne køber ifølge indklagede sjældent ud fra viden om, hvad det konkret er for nogle numre der er indeholdt i showet, men ud fra en forventet helhedsoplevelse med mad, underholdning/show og efterfølgende natklub.

På den baggrund er det indklagedes opfattelse, at selvom indklagede måtte ændre indholdet af indklagedes show, så vil det efter indklagedes opfattelse sjældent være sådan, at gæstens intention med at købe billetter er netop, at se et specifikt show på en given dag.

Skulle det forholde sig sådan, at netop det, at se et specifikt show på en bestemt dag, har været afgørende for beslutningen, så har indklagede som følge af corona-epidemien og de heraf følgende perioder med tvangslukninger valgt at genopføre samme show for sæsonen 2021/22, som indklagede havde i sæson 2019/20 og 2020/21, og indklagede har dermed givet klager mulighed for at finde en alternativ showdato, som indklagede vil have cirka 140 af i løbet af en showsæson.

Indklagede beklager, at situationen har udviklet sig som den har, men indklagede finder, at indklagede – henset til, at der pga. corona-situationen har været tale om en force majeure-situation - ved at tilbyde klager et værdibevis/gavekort, har tilbudt en erstatning iht. de regler, der gælder på området, hvorfor pengene ikke kan kræves tilbagebetalt. Indklagede har yderligere tilbudt kunden noget ekstra i form af Cava.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering.

### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

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, 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 lukning for restauranterhvervet - forlænges til den 5. april 2021.
- Den 22. marts 2021 blev der udarbejdet en rammeaftale om plan for genåbning af Danmark. I henhold til denne kunne der fra den 21. april 2021 med corona-pas åbnes for udendørsservering på restauranter og cafeer mv. og fra den 6. maj også indendørs.
- Den 16. april 2021 blev det med en ny aftale meldt ud, at genåbningen af indendørs servering blev fremrykket til den 21. april (med coronapas). Restauranter, cafeer mc. Skulle dog holde lukket fra kl. 23.00 til kl. 05.00.

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 tillade, 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 blev det af klager bookede dinner-show aflyst af indklagede af to omgange pga. de dagældende corona-restriktioner. Efter den første aflysning aftalte parterne en ny dato, og efter den anden aflysning sendte indklagede et tilgodebevis til klager.

Klager har anmodet om at få det indbetalte beløb udbetalt.

Henset til, at indklagede af to omgange aflyste arrangementet sammenholdt med det ovenfor anførte om branchekutymen, finder Ankenævnet, at klager har krav på at få refunderet prisen for de købte billetter.

**Afgørelse af 24. august 2021**