

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0040 - Anvendelse af gavekort

Sagsfremstilling:

Klager modtog i fødselsdagsgave et gavekort til indklagedes virksomhed til en overnatning for 2 personer i et dobbeltværelse. Opholdet omfattede afternoon-tea, middag og morgenmad. Gavekortet havde en værdi på 1.990 kr.

Gavekortet var udstedt den 7. juni 2017 og havde en løbetid på 3 år, dvs. et udløb den 7. juni 2020. Klager har ikke overfor Ankenævnet oplyst, om klager fik gavekortet i fødselsdagsgave i 2017 (på udstedelsestidspunktet) eller på et senere tidspunkt.

I forbindelse med Covid-19-restriktionerne, hvor bl.a. restauranter var tvangslukkede, spurgte klager den 16. april 2020 på en e-mail indklagede, om gavekortet kunne forlænges. Indklagede svarede den 22. april 2020 klager, at gavekortet kunne anvendes 2020 ud, dvs. en forlængelse med godt et halvt år.

Klager bookede herefter et ophold hos indklagede fra den 11. til den 12. december 2020, hvor hensigten var at anvende gavekortet.

Den 10. december 2020 blev det imidlertid af regeringen meldt ud, at i yderligere 69 kommuner, herunder den kommune, hvor indklagede er placeret, skulle bl.a. restauranter som et led i Covid-19-restriktionerne lukke fra den 11. december 2020, kl. 16.00.

På den baggrund sendte indklagede den 10. december en e-mail til klager, hvori indklagede under henvisning til de nye restriktioner (jf. ovenfor) aflyste klagers ophold.

Klager bad herefter om at få gavekortets gyldighedsperiode yderligere forlænget, hvilket indklagede afviste under henvisning til, at der allerede en gang tidligere var sket forlængelse heraf. Klager foreslog også, at gavekortet kunne anvendes på anden vis end til det ophold, som gavekortet gav adgang til, f.eks. takeaway. Klager anførte i den forbindelse (den 14. december 2020), at hvis indklagede ikke kunne imødekomme dette, ville klager indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet.

Den 22. december 2020 sendte klager en formel reklamation, hvori klager henviste til hans tidligere fremsatte ønsker om en forlængelse eller til at kunne anvende værdien af gavekortet på anden vis.

Indklagede svarede den 7. januar 2021, at indklagede undrede sig over klagers reklamation, og anførte, at indklagede faktisk havde forlænget klagers gavekort tidligere med et halvt år, og at klager således havde haft 3½ år fra udstedelsen til at anvende gavekortet. Indklagede anførte under henvisning hertil, at indklagede ikke havde mulighed for at forlænge klagers gavekort yderligere.

Klager indgav herefter en klage til Forbrugerklagenævnet, som oversendte klagen til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager er uden skyld i, at gavekortet ikke kunne anvendes til det bookede ophold, og at klager er fremkommet med løsningsforslag, som kunne løse situationen. Klager finder ikke, at

det er rimeligt, at det er klager, som skal bære omkostningen ved nedlukningen, som følge af Covid-19.

Klagers krav:

Klager ønsker pengene de 1.990 kr., som gavekortet kostede, refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede allerede har forlænget klagers gavekort én gang med et halvt år. Indklagede finder ikke, at indklagede kan gøre mere. Indklagede har henvist til, at indklagedes hotel var tvangslukket på det tidspunkt, hvor klager skulle have været på ophold.

Indklagede har yderligere til støtte for, at klager ikke har krav på yderligere forlængelse eller refundering af betalingen for gavekortet (i sine meddelelser til klager) anført, at klager har haft 3½ år (fra udstedelsesdatoen den 7. juni 2017) til at anvende kortet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på forlængelse af gavekortet eller refundering af betalingen på 1.990 kr.

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 pressemeddelelse, hvor der blev opfordret til at udskyde eller aflyse alle arrangementer med flere end 1.000 deltagere.
- Den 11. marts 2020 afholdtes pressemeddelelse, 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 pressemeddelelse, hvor det blev meddelt, at det gældende fra 18. marts 2020 og foreløbigt frem til den 30. marts ville være forbudt at forsamlere mere end 10 personer. Storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. blev lukket ned.
- Den 23. marts 2020 afholdtes pressemeddelelse, 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 serveringsteder 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 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 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 aflyste indklagede klagers ophold pga. corona-restriktioner, som medførte, at opholdet ikke kunne gennemføres som aftalt. Indklagede meddelte klager, at gavekortet ikke kunne forlænges yderligere.

Henset til, at indklagede aflyste opholdet sammenholdt med det ovenfor anførte om branchekutyme, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, skal indklagede refundere gavekortets værdi til klager.

Afgørelse af 24. august 2021