

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0351 – Delvis betaling i forbindelse med afbestilling**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde den 19. april 2019 booket et bryllupsarrangement hos indklagede til afholdelse den 30. juli – 2. august 2020. Det fremgik af reservationsaftalen, at bookningen var for 60 personer samt hvad der indgik i bookningen. Endvidere fremgik det, at der skulle betales et depositum ved reservationen samt oplysning om betalingen ved eventuel aflysning af arrangementet.

Klager betalte – efter modtagelse af fakturanr. 128877 dateret 13. maj 2019 – depositum på 27.000 kr. til indklagede.

Den 22. maj 2020 kontaktede klager indklagede med ønske om flytning af datoen grundet corona-situationen, hvorfor bookningen blev ændret til den 30. juli – 2. august 2021.

Den 29. marts 2021 skrev klager til indklagede, at de aflyste bryllupsarrangementet henset til corona-situationen og øvrige omstændigheder og ønskede derfor at betale 20 % af betalte depositum på 27.000 kr.

Indklagede oplyste, at de var i fuld drift og derfor kunne afholde arrangementet på den aftalte dato, hvorfor en aflysning ville medføre betaling af et afbestillingsgebyr. Ifølge indklagede ville en aflysning medføre en restbetaling for klager på 7.762 kr. som manglende betaling til indklagede.

Parterne kunne ikke nå til enighed om betalingen af afbestillingen, hvorfor sagen blev indbragt til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Ifølge klager modtog de først et link til indklagedes handelsbetingelser efter deres aflysning af arrangementet.

Klager oplyste, at mange af gæsterne kom fra Norge, hvorfor det ikke var muligt at rejse til Danmark uden at gå i karantæne i 10 dage efter endt ophold i Danmark. Det var derfor ikke muligt for gæsterne at deltage i bryllupsarrangementet.

Endvidere anførte klager, at de havde bestilt et arrangement til 45 - 50 personer og at det var indklagede selv, som havde anført 60 personer på kontrakten.

Ifølge klager var de ikke blevet oplyst om, at der ved aflysning skulle betales 20 % af den samlede sum af arrangementets pris.

Afslutningsvist anførte klager, at de aflyste 4 måneder inden arrangementets afholdelse, hvorfor det var muligt for indklagede at booke dagen til anden side.

**Klagers krav:**

Klager ønsker betalingen af de 27.000 kr. helt eller delvist tilbagebetalt samt friholdelse af yderligere betaling.

**Indklagedes bemærkninger:**

Ifølge indklagede havde de i deres system noteret en samlet opgørelse i forbindelse med bestilling af arrangementet, herunder at der yderligere var bestilt yderligere ydelser bestående af eftermiddagsreception, dekorationer og natmad, hvorfor indklagede bestred klagers samlede opgørelse af arrangementet.

Indklagede afviste, at der var taget forbehold i aftalen for at gæsterne kom fra Norge og de gener som det måtte medføre grundet corona-situationen. Ifølge indklagede var der ingen hindring i forhold til, at det var muligt for indklagede at afholde arrangementet.

Ifølge indklagede fremgik det af retspraksis, at det aftalte gebyr skulle betales af kunden.

Endvidere anførte indklagede at det fremgik klart og tydeligt af kontrakten, at der skulle betales 20 % i aflysningsgebyr og det naturligvis skulle beregnes af værdien af den samlede ordre.

Ifølge indklagede fastholdt de betalingen af gebyret henset til, at de havde reserveret kapaciteten i snart 2 år og den manglende fortjeneste ved ikke at kunne afvikle arrangementet.

**Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager er berettiget til helt eller delvis tilbagebetaling eller friholdelse fra yderligere betaling.

**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 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, 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 døgn varsel). De fastsatte restriktioner gælder foreløbig frem til den 4. okt. 2020.
- Fra den 26. sept. 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 50 personer (dette blev bebudet på et pressemøde den 25. sept. 2020 om eftermiddagen og indførtes således med et døgn 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. 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.
- 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.
- 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
- Fra den 6. maj 2021 kunne serveringssteder holde åbent efter klokken 23.00 for særlige private arrangementer, hvor deltagerne kender hinanden i forvejen. Kravet om, at private fester slutter senest klokken 23.00, droppes. Konferencer og møder med erhvervsmæssige og faglige formål genåbner med krav om coronapas og op til 1000 deltagere i sektioner à 500, hvor deltagerne hovedsageligt sidder ned. Forsamlingsloftet hæves til 25 indendørs og 75 udendørs.
- Den 21. maj 2021 blev forsamlingsloftet hævet til 50 indendørs og 100 udendørs
- Den 10. juni 2021 blev der indgået en politisk aftale om udfasning af restriktionerne, jf. de nedenstående punkter.
- Den 11. juni 2021 blev åbningstiden på serveringssteder mv. udvidet til kl. 24.00 og forsamlingsloftet indenfor blev hævet til 100 personer, mens det udendørs forsamlingsloft blev helt ophævet.
- Den 1. juli 2021 blev alle areal- og afstandskrav fjernet for serveringssteder, hvor gæsterne i det væsentlige er siddende.
- Den 15. juli 2021 blev åbningstiden for serveringssteder udvidet yderligere til kl. 02.00.
- Den 1. august 2021 blev forsamlingsloftet helt ophævet.
- Den 1. september 2021 kunne natklubber og diskoteker genåbne, og restauranter kunne igen holde åbent efter 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 klager den 29. marts 2021 det bookede bryllupsarrangement, som var planlagt til den 30. juli – 2. august 2021. Afbestillingen var bl.a. begrundet med, at der skulle komme en del gæster fra Norge, som – pga. den daværende corona-situation – ved tilbagerejse ville skulle i karantæne i Norge i 10 dage, hvilket ville betyde, at mange ikke kunne eller ønskede at rejse til brylluppet i Danmark.

Af den af begge parter underskrevne ordrebekræftelse fremgår, at der ved afbestilling mere end 2 måneder før arrangementet, skal betales et gebyr på 20 pct. Videre fremgår det, at der ved afbestilling senere end 2 måneder før skal betales et gebyr på 60 pct., og at ved no show og afbud på dagen skal der betales fuld pris.

Ankenævnet finder på baggrund af denne formulering, at det anførte gebyr skal beregnes i forhold til den aftalte pris og ikke i forhold til det indbetalte depositum på 27.000 kr.

Henset til ovennævnte tidslinje lægger Ankenævnet til grund, at der på tidspunktet for afbestillingen den 29. marts 2021 ikke var restriktioner, som forhindrede afholdelse af det planlagte bryllup den 30. juli – 2. august 2021.

Som følge af det ovenfor anførte, og da det af klager i øvrigt anførte, herunder det anførte om eventuelle karantænerregler i Norge, ikke kan føre til et andet resultat, finder Ankenævnet, at indklagede er berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr svarende til det i aftalen anførte på 20 pct. af den aftalte pris.

**Afgørelse af 12. oktober 2021**