

**Ankenævnets Journal nr.: 2021-0464 – Klage over brug af værdibevis**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde i juni 2020 købt 2 værdibeviser til indklagedes virksomhed (en kro) til i alt 3.000 kr. Hvert værdibevis gav adgang til én overnatning for 2 personer inkl. kaffe, middag, vinmenu og morgenmad.

Af betingelserne fremgik det bl.a., at værdibeviserne kunne anvendes på alle ugens dage frem til og med den 1. marts 2021. Booking skulle ske inden den 15. nov. 2020.

Klager bookede herefter i oktober 2020 - ved anvendelse af værdibeviserne - 2 værelser hos indklagede fra den 9. til den 10. januar 2021.

Den 1. januar 2021 skrev klager til indklagede og anførte, at klager havde booket et ophold fra den 9. til den 10. januar 2021 og klager spurgte om indklagede (pga. corona-restriktioner) ville være lukket på dette tidspunkt.

Indklagede sendte herefter den 4. januar 2021 en generel informations-e-mail til klager, hvoraf det fremgik, at indklagede, som følge af regeringens corona-restriktioner, ville holde lukket i perioden fra den 16. december 2020 til den 17. januar 2021. Herudover fremgik mulighederne for at anvende købte deals, hvor der var booket ophold i lukkeperioden. Det fremgik, at man ved genåbning havde 3 mdr. til at anvende købte deals.

Det fremgik videre, at:

”Du vil modtage en mail fra os i løbet af 7 dage, med disse informationer og ved genbooking skal i benytte denne mail.

OBS VIGTIGT: Slet ikke mailen du modtager, da vi ellers ikke kan hjælpe dig med at genbooke dit dealophold (mailen sendes til den mailopholdet er booket med).”

Den 7. maj 2021 skrev klager til indklagede, at klager nu gerne ville genbooke sit ophold, men at dette ikke kunne lade sig gøre, da klager ikke havde den annulleringsmail, som indklagede angav at have sendt til klager den 30. december 2020. Klager anførte videre, at klager på baggrund af indklagedes mail af den 4. januar 2021 havde en forventning om, at den nævnte annulleringsmail ville blive sendt efterfølgende, og ikke at den allerede var sendt den 30. december 2020.

Klager spurgte, om det på trods af, at klager ikke var i besiddelse af den d. 30. december 2020 udsendte annulleringsmail kunne lade sig gøre, at booke et ophold alligevel og klager henviste til, at opholdet jo var betalt.

Det fremgår ikke, hvorvidt den anførte annulleringsmail, sendt til klager, er blevet slettet ved et uheld eller, om klager ikke mener at have modtaget mailen. Klager anførte dog i sin korrespondance med indklagede, at klager havde forsøgt at få genskabt mailen, men at dette ikke kunne lade sig gøre.

Klager anførte videre overfor indklagede, at hvis ikke klager kunne booke et nyt ophold uden den anførte fremsendte annulleringsmail, så ville klager have pengene for de 2 deals tilbagebetalt.

Klager og indklagede havde herefter en længere korrespondance frem til den 1. juni 2021, hvor klager fortsat anfører, at klager må have krav på at få pengene tilbage, hvis der ikke kan bookes en ny dato samt, at klager er bekendt med, at indklagede har indløst de 2 deals.

Indklagede fastholdt, at klagers ophold var gået tabt og at klager ikke kunne booke et nyt ophold uden den anførte bekræftelsesmail. Indklagede har, til klager, fremsendt en log-udskrift, hvoraf det fremgår, at den pågældende mail skulle være sendt til klager den 30. december 2020, kl. 13.10.

Da parterne ikke kunne nå til enighed, indgav klager klage til Ankenævnet med påstand om at få det betalte beløb tilbagebetalt eller at få mulighed for at booke et nyt ophold.

### **Klagers bemærkninger:**

Se sagsfremstillingen.

Klager har anført, at det ikke har været muligt for klager af finde den anførte annullerings-mail, og klager stiller også spørgsmålstejn ved, om det er lovligt, for en virksomhed, at indkassere det betalte beløb for en deal/værdibevis, hvis køberen ikke har været på det ophold, som dealen/værdibeviset giver adgang til.

Klager har oplyst, at klager mange gange har forsøgt at fremfinde den omtalte mail. På klagers kærestes arbejde har de skiftet it-leverandør, og klager ved ikke, om det kan have noget med sagen at gøre, at klager ikke kan finde mailen, som skulle være sendt til klagers kærestes arbejds-mail.

Klager har forstået, at klagers ophold er blevet annulleret, og at man ikke kan booke nyt ophold uden den omtalte mail. Men klager forstår ikke, at indklagede synes det er i orden at beholde klagers penge.

### **Klagers krav:**

Klager ønsker at få det betalte beløb tilbagebetalt eller at få mulighed for at booke et nyt ophold.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har anført, at der til alle, som havde booket et ophold inden corona-nedlukningen, blev tilsendt en Covid-19 annulleringsbekræftelse, hvori der tydeligt stod, at man skulle gemme denne mail, da dette var den eneste dokumentation for, at man fortsat havde et ophold, som kunne genbookes.

Indklagede har anført, at da alle ophold, der var booket under corona-nedlukningen, automatisk er blevet annulleret/slettet, og deals er udløbet, kan indklagede ikke genbooke opholdet som gyldigt uden dokumentationsmailen.

Mailen kan indklagede ikke genskabe, da den er sendt fra en bookings server. Indklagede kan alene se, at den er sendt d. 30.12.20 kl. 13.10 til [klagers kærestes email-adresse]. Det er indklagedes opfattelse, at klager må kunne gå tilbage i sin mail og finde den omtalte mail, evt. søge i deres mail fra indklagede, og derved få alle mails frem, som klager har haft med indklagede. Indklagede har anført, at når man foretager en sådan søgning, så får man både gemte, slettede og spammails frem,

således at en kunde altid vil kunne fremfinde mailen igen, også hvis kunden er kommet til at slette mailen.

Når klager – eller en anden kunde - har mailen, kan indklagede tilbyde at genbooke deres ophold i indeværende år 2021, dog er det nu kun muligt at komme på ny med ankomst søndag til torsdag, da alle fredage og lørdage resten af 2021 er udsolgt.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling eller på at foretage en ny booking før den omhandlede e-mail foreligger

### **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, 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 restaurationer 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 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 blev klagers ophold hos indklagede den 9.-10. januar 2021 aflyst pga. corona-restriktioner som betød, at opholdet ikke kunne gennemføres på det aftalte tidspunkt.

Indklagede udsendte den 4. januar 2021 en generel informationsmail, herunder til klager, om at ophold i perioden fra den 16. december 2020 til den 17. januar 2021 var aflyst. Af mailen fremgik det videre, at man skulle gemme den pågældende mail, da indklagede ellers ikke kunne hjælpe med genbooking af deal-opholdet.

Opholdet var booket ved hjælp af 2 Spotdeals til en samlet værdi på 3.000 kr.

Henset til, at indklagede aflyste opholdet, sammenholdt med det ovenfor anførte om branchekutyme, finder Ankenævnet, at klager har haft ret til genbooking af opholdet.

Ankenævnet finder ikke, at indklagede som betingelse herfor kunne kræve, at den af indklagede fremsendte annulleringsmail skulle gemmes.

På denne baggrund, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, tages klagers krav til følge.

**Afgørelse af 12. oktober 2021**