



Sådan sikrer du din virksomhed mod aflysninger og afbestillinger



Annemette Ellermann
Partner, Head of Litigation & regulatory



Anette Moll Berg
Partner



Pernille Fagerberg
Attorney

COVID-19 har medført mange aflysninger og afbestillinger det seneste år. De generelle aftalevilkår er ofte afgørende for, om virksomhederne alligevel kan få eller beholde betaling fra sine kunder.

COVID-19 har for mange virksomheder resulteret i tabt omsætning, både fordi virksomhederne har måttet aflyse planlagte arrangementer som følge af myndighedspåbud, men også fordi kunderne har afbestilt på grund af en mere generel frygt for COVID-19. Virksomhedens aftalevilkår kan sikre, at man kan få og beholde betaling, hvis en kunde afbestiller i en situation, hvor det ikke er tvangsmæssigt som følge af forsamlingsforbud eller andre myndighedspåbud.

Aftalevilkår er det sæt af regler, der gælder mellem en virksomhed og dens kunder. Handler man med andre erhvervsdrivende, kan man i vidt omfang selv bestemme indholdet. Sælger man varer eller ydelser til en forbruger, er der forskellige forbrugerretlige regler, som man skal være opmærksom på. Det er ikke et lovkrav at have aftalevilkår, men de vil ofte stille en virksomhed bedre, hvis der opstår uenighed med en kunde. Specielt under COVID-19 har aftalevilkår vist sig at have en stor betydning for virksomheder, der har måttet ændre planlagte og bestilte ydelser, eller som er blevet mødt af afbestillinger fra kunder.

Nyere afgørelser fra Ankenævnet for Feriehusudlejning viser, hvordan aftalevilkår kan få betydning. Nogle feriehusudlejere fik medhold i, at de ikke skulle tilbagebetale hele udlejningssummen til forbrugere, der havde aflyst deres booking som følge af COVID-19. Udlejterne havde nemlig i deres aftalevilkår en bestemmelse, der gav dem ret til at beholde en vis procentdel af det samlede lejebeløb, hvis lejeren ønskede at ophæve aftalen. Ankenævnet fandt, at der ikke var tale om force majeure, da regeringens henstilling om begrænset rejseaktivitet i påsken 2020, ikke kunne ligestilles med et forbud mod at tage på ferie i sommerhus.

På samme måde har Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme fastslået, at restauratører ikke var forpligtet til at tilbagebetale forudbetalte reservationsgebyrer til forbrugere, der havde aflyst selskabsarrangementer på grund af frygt for COVID-19. Det fulgte af restauratørernes aftalevilkår, at forbrugerne ikke havde ret til tilbagebetaling af det forudbetalte beløb ved afbestilling. Der var ikke tale om force majeure, da aflysningen ikke var nødvendig på grund af myndighedsforbud.

DLA Piper bemærker

Ankenævnsagerne illustrerer, hvordan aftalevilkår kan tydeliggøre retsstillingen i situationer, hvor kunder uden at være berettiget til at ophæve alligevel ønsker at blive frigjort fra en aftale. Det er vigtigt, at aftalevilkårene er tilpasset virksomhedens produkt og forretningsgange, og at der, hvor det er muligt, kræves en vis forudbetaling for produkter eller services, der skal leveres i fremtiden for at sikre mod tab i forbindelse med afbestillinger, aflysninger mv.

Vi står klar med råd og vejledning til virksomheder, der har behov for en gennemgang af gældende aftalevilkår.