

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

Dokument: 24/07552-13
Sagsbehandler: SGP

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Klage over aflysning af et hesteshow.
Spørgsmål om aftalepart, byrdefuldt
vilkår og misligholdelse af aftalen.

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugeren kan ikke få medhold i sit krav.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet ”Nævnets begrundelse for afgørelsen” nedenfor.

Forbrugerklagenævnet

Toldboden 2
8800 Viborg
Tlf.: 72 40 56 00
CVR: 37795526
www.naevneneshus.dk

På Forbrugerklagenævnets vegne den 2. december 2024.



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt en erhvervsdrivende kan anses for at være forbrugerens aftalepart, om et aftalevilkår er byrdefuldt, om det pågældende vilkår kan anses for vedtaget mellem parterne, og om aftalen er misligholdt.

Forbrugerklagenævnet traf den 12. juni 2024 afgørelse om, at den erhvervsdrivende skal betale 1.765 kr. til forbrugeren. Nævnet lagde ved afgørelsen vægt på, at den erhvervsdrivende måtte anses for at være forbrugerens aftalepart, da selskabet ikke havde givet forbrugeren føje til at tro, at hun indgik aftale med andre end selskabet. Nævnet lagde endvidere vægt på, at selskabets vilkår, hvorefter forbrugeren i tilfælde af arrangørens konkurs ikke kunne gøre misligholdelsesbeføjelser gældende mod den erhvervsdrivende, måtte anses som et byrdefuldt vilkår, og at vilkåret ikke kunne anses for vedtaget mellem parterne.

Den erhvervsdrivende anmodede efterfølgende om, at sagen blev genoptaget, hvilken anmodning Forbrugerklagenævnets formand imødekom ved afgørelse af 17. september 2024.

Den erhvervsdrivende har nu fremlagt en mere udførlig gennemgang af bookingforløbet og fastholdt, at forbrugeren igennem bookingflowet blev gjort tydeligt bekendt med selskabets rolle som aftaleformidler. Selskabet har endvidere anført, at dets rolle som aftaleformidler er almindelig kendt, og at betydningen af sådan en aftalekonstruktion ligeledes er almindelig kendt, hvorfor forbrugeren også må have været bekendt med formidlerforbeholdet og betydningen heraf. Den erhvervsdrivende har i den forbindelse henvist til artikler fra www.taenk.dk og www.forbrug.dk.

Forbrugeren har heroverfor fastholdt, at hun er berettiget til tilbagebetaling af 1.765 kr.

Forbrugeren købte den 13. november 2022 tre billetter til ”Den Spanske Rideskole fra Wien” for 1.765 kr. hos den erhvervsdrivende. I forbindelse med købet afkrydsede hun et felt om accept af selskabets vilkår for køb. Af forretningsvilkårene fremgik bl.a.:

”X’s rolle som Formidler

X formidler udelukkende salg af billetter mellem billetkøberen og den ansvarlige arrangør.

...

Om forholdet mellem arrangøren og X

Ansvar

X har intet ansvar over for kunden vedrørende arrangørers rekonstruktion, betalingsstandsning, konkurs, aflysning af arrangementer,

andre mangler eller eventuelle andre reklamationer vedrørende et arrangement. Al henvendelse herom rettes til arrangøren. Information om arrangørens fulde navn, adresse, telefonnummer m.m. kan fås på tlf. [anonymiseret].

Aflysning

I tilfælde af aflysning henvises der til den ansvarlige arrangør for yderligere information og eventuel refundering.

...”

Af billetterne, som forbrugeren modtog i forbindelse med købet, fremgik bl.a.:

”Læs mere om andre arrangementsrelaterede forhold på x.dk og på arrangørens website.
Arrangør: Y”

Den 9. december 2022 anmodede forbrugeren selskabet om at oplyse, hvorvidt hun var berettiget til at få tilbagebetalt vederlaget for billetterne, eftersom hesteshowet var blevet aflyst som følge af arrangørens konkurs. Den erhvervsdrivende meddelte den 30. december 2022, at selskabet afventede oplysninger fra arrangøren. Den 15. december 2022 indbragte forbrugeren sagen for Mæglingsteamet for Forbrugerklager med krav om tilbagebetaling af vederlaget.

Den 7. januar 2023 meddelte den erhvervsdrivende, at arrangøren var gået konkurs, at arrangementet som følge heraf var blevet aflyst, og at forbrugeren måtte rette sit krav mod konkursboet. Den erhvervsdrivende anførte i forlængelse heraf, at forbrugeren ikke kunne rette krav mod selskabet, da selskabet i henhold til sine aftalevilkår ikke var ansvarlig for en aflysning som følge af arrangørens konkurs.

Forbrugeren har krævet tilbagebetaling af vederlaget på 1.765 kr., subsidiært levering af nye billetter, såfremt hesteshowet gennemføres på en senere dato, dog med mulighed for tilbagebetaling, hvis hun ikke kan deltage. Forbrugeren har til støtte herfor anført, at hun ikke er blevet oplyst om risikoen for arrangørens konkurs.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugers krav og anført, at forbrugers aftalepart er arrangøren, Y, som er under konkurs, og at hun derfor må rette sit krav mod konkursboet. Den erhvervsdrivende har under henvisning til sine forretningsvilkår anført, at selskabet ikke er ansvarligt for aflysninger som følge af arrangørens konkurs. Den erhvervsdrivende har endvidere anført, at dets rolle som aftaleformidler er almindeligt kendt, og at betydningen af sådan en aftalekonstruktion ligeledes er almindeligt kendt, og at forbrugeren i øvrigt må have været bekendt med, at selskabet ikke var hendes aftalepart, idet hun var bekendt med arrangørens konkurs.

Det følger af aftalelovens § 1, at tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren. Herved bliver tilbudsgiver og tilbudsmodtager aftalens parter. Hvis den erhvervsdrivende vil gøre gældende, at denne har indgået aftalen på tredjemands vegne og derfor ikke er aftalepart, har den erhvervsdrivende bevisbyrden for, at forbrugeren er blevet oplyst om dette.

Henset til, at forbrugeren købte billetterne på den erhvervsdrivendes' hjemmeside, www.x.dk, udgør selskabet som udgangspunkt forbrugerens aftalepart. Det er herefter den erhvervsdrivende, der må godtgøre, at selskabet gav forbrugeren føje til at tro, at hun indgik aftalen med en anden part end selskabet.

Efter en samlet vurdering af sagens oplysninger, herunder den nu fremkomne rekonstruktion af bookingforløbet, finder nævnet, at den erhvervsdrivende nu har godtgjort, at selskabet gav forbrugeren føje til at tro, at hun indgik aftalen med en anden part end den erhvervsdrivende. Nævnet har herved lagt vægt på, at formidlerforbeholdet og den nærmere uddybning af konsekvenserne af nævnte forbehold – ud over at fremgå af den erhvervsdrivendes' aftalevilkår, som forbrugeren accepterede ved købet – fremgik af bookingforløbet i forbindelse med købet.

Under disse omstændigheder finder vi, at forbrugeren ikke er berettiget til at rette sit krav mod den erhvervsdrivende, men i stedet må rette sit krav mod arrangørens konkursbo.

Forbrugeren kan derfor ikke få medhold i sit krav.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, formand

Christoffer Sodemann, indstillet af Dansk Industri

Bo Dalgaard, indstillet af Dansk Erhverv

Marie Frank-Nielsen, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Martin Bruun-Houmølle, indstillet af Forbrugerrådet Tænk