Ankenævnets Journal nr.: 2025-0025 - Afgivelse af ordre for køb af gavekort

Sagsfremstilling:

Den 11. januar 2023 modtog klager en faktura på et gavekort på 2.696 kr. fra indklagede.

Fakturaen var ifølge klager uventet. Klager havde ganske vist forud for dette, den 5. januar 2023, besøgt indklagedes hjemmeside, og søgt efter gavekort, men havde ikke foretaget nogen bestilling ved den lejlighed. Der havde ikke på noget tidspunkt været en angivelse af, at der nu blev afgivet en bindende accept til et køb.

Klager havde heller ikke i den mellemliggende periode modtaget hverken kvittering eller gavekort, hverken fysisk eller elektronisk.

Klager ignorerede derfor den fremsendte faktura af 11. januar 2023, i forventning om, at det måtte være en fejl.

Den 10. maj 2023 modtog klager en fakturakopi på samme beløb, dog nu med et andet og lavere løbenummer, og sendte derpå, den 19. juni 2023, en mail til indklagede, og udbad sig dokumentation på købet.

Indklagede besvarede samme dag, den 19. juni 2023, med angivelse af, at kortet var leveret 11. januar 2023, og at der i øvrigt ikke var fortrydelsesret på købet.

Den 12. november 2024 sendte indklagede en rykkerskrivelse, tillagt rykkergebyr samt 769 kr. i rente.

På ny udbad klager sig dokumentation for den indgåede aftale, samt en kopi af indklagedes handelsbetingelser, og gjorde samtidigt opmærksom på, at gavekortet angiveligt refererede til en uvedkommende ”Lasse Jensen” som modtager.

I besvarelse henviste indklagede blot til en almindelig 14 dages fortrydelsesfrist. I en senere mail specificerede indklagede over for klager, at gavekortet, der var udstedt til navn, blev sendt med post til klagers adresse den 11. januar 2023, samt i øvrigt at ordren blev modtaget elektronisk den 5. januar 2023 kl. 16:43. Indklagedes e-mail angav samtidigt et link til indklagedes handelsbetingelser.

Klagers krav:
Indklagede skal anerkende at det fremsatte krav er uberettiget.

Klagers bemærkninger:
Til støtte for sit krav gør klager gældende, at der ikke er indgået en bindende aftale mellem parterne, subsidiært at det ikke er fremgået tilstrækkeligt klart i bestillingsprocessen, hvornår man som køber afgivet en bindende accept.

Det er ikke korrekt, at klager har modtaget kortet med post forud for 19. juni 2023. At klager kunne fremlægge kopien af 19. juni 2023 under sagen, dokumenterer ikke tidligere postfremsendelse.

Indklagedes krav:
Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:
Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at der er indgået en forpligtende aftale, som ikke er annulleret rettidigt i overensstemmelse med indklagedes betingelser, som fremgår af hjemmesiden, og at indklage har leveret den aftalte ydelse og derfor er berettiget til den aftalte betaling.

Indklagede bestrider, at klager ikke har modtaget kortet i forbindelse med købet. Kortet er sendt med almindelig post 11. januar 2024, og det forhold, at klager har fremlagt kortet under sagen, dokumenterer selvstændigt levering.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker, at indklagede har bevisbyrden for, at klager, via indklagedes hjemmeside, har afgivet accept på køb af det pågældende gavekort.

Nævnet finder, at indklagede ikke har godtgjort, at der er indgået aftale om køb af gavekort. Nævnet bemærker herved, at den ordrebekræftelse af 5. januar 2023, som indklagede har fremlagt under sagen, efter sit indhold ikke dokumenterer at være fremsendt til klager.

Afgørelse af 23. juni 2025