Ankenævnets Journal nr.: 2025-0542 - Gavekort

Sagsfremstilling:

Klager købte den 19. august 2025 en Smartbox-gaveæske hos indklagede.

Gaveæsken havde en værdi på 1.199 kr. og gav adgang til udvalgte oplevelser, herunder hotel- og kroophold. Gaveæsken har en angivet gyldighedsperiode frem til den 7. september 2027.

Af det fysiske gavekortmateriale og af oplysninger på indklagedes hjemmeside fremgår bl.a., at gavekort kan byttes gratis og uden begrænsninger.

Den 12. august 2025 rettede klager henvendelse til indklagede med anmodning om at ombytte den købte gaveæske til et andet gavekort af lavere værdi, idet klager accepterede, at differencen i værdi i givet fald ville bortfalde. Indklagede oplyste samme dag, at det ikke er muligt at ombytte en gaveæske til en gaveæske af lavere værdi, og at ombytning alene kan ske til gaveæsker af samme eller højere værdi.

Klager gjorde herefter indklagede opmærksom på, at indklagedes markedsføring af ombytning som værende "uden begrænsninger" er vildledende, idet klager reelt er afskåret fra at ombytte til et produkt af lavere værdi.

Klagers krav:

Indklagede skal kontantindløse gavekortets værdi.

Klagers bemærkninger:

Klager gør til støtte for sit krav gældende, at indklagedes ydelse er solgt under falske forudsætninger, og handlen allerede af den årsag skal hæves.

Klager gør supplerende gældende, at det alternativt følger af betalingsloven, og Ankenævnets faste praksis, at indehaveren af et elektronisk gavekort har ret til at få dette kontantindløst i en periode op til 12 måneder efter kortets udløbsdato.

Indklagedes krav:

Indklagede har ikke svaret i sagen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har ikke svaret i sagen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det følger af betalingslovens § 96, stk. 2, at indehavere af elektroniske penge, inden udløbet af de elektroniske penge og i op til 1 år efter udløbet, kan anmode om, at restværdien indløses til pålydende værdi.

Som elektroniske penge anses også gavekort, hvor aflæsningen sker elektronisk, f.eks. ved aflæsning af chip, magnetstribe, stregkode eller anden kode.

Det pågældende gavekort indeholder en stregkode, som Ankenævnet lægger til grund anvendes til elektronisk aflæsning af gavekortet.

Da gavekortet derfor må anses for at være et elektronisk gavekort, følger det af reglerne i betalingslovens § 96, stk. 2, at klager har krav på at få gavekortets værdi udbetalt op til 1 år efter at gavekortet er udløbet.

Indklagede er således forpligtet til at tilbagebetale klager gavekortets værdi på 1.199 kr.

Afgørelse af 30. april 2026