

Ankenævnets Journal nr.: 2016-1030 - Brug af gavekort

Klager fik i efteråret 2014 foræret et gavekort til indklagedes restaurant lydende på kr. 2.500,-. I oktober 2014 spiste klager på indklagedes restaurant, og brugte her en del af værdien på gavekortet, men ikke hele værdien, som betaling. En ansat hos indklagede skrev restbeløbet på det hjemmeprintede gavekort og skrev også sin underskrift herpå.

Klager oplyste, at i forbindelse hermed fik klager, af den ansatte, oplyst, at stregkoden på selve beviset gav adgang til klagers "konto" med mulighed for at bruge den sidste del af beløbet på et andet tidspunkt. Klager fik det hjemmeprintede gavekort med tilbage, men fik ifølge klager også oplyst, at dette print i sig selv ikke havde nogen værdi, da restbeløbet var knyttet til stregkoden.

Klager havde fortsat gavekortet liggende elektronisk.

Da klager i 2016 ønskede at benytte restværdien fik klager af indklagede oplyst, at klager kun kunne indløse restværdien, hvis klager kunne fremvise det print, som var anvendt under det tidligere besøg, og hvorpå restværdien var blevet skrevet. Klager havde imidlertid ikke gemt udskriften, da klager var blevet oplyst om, at restbeløbet var knyttet til stregkoden.

Parterne havde herefter en mailkorrespondance om sagen, hvor indklagede fastholdt, at indklagede, for at anvende restværdien, skulle komme med det print, hvorpå restværdien var blevet skrevet, ellers ville kortet blive betragtet som indløst.

Klager anførte i denne korrespondance, at hvis indklagede ikke kunne dokumentere, at gavekortet eller en del heraf var anvendt tidligere, så havde klager i udgangspunktet, jf. at klager havde kortet liggende elektronisk, fortsat et gavekort med et pålydende på kr. 2.500,-.

Klager indgav herefter en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager anførte, at klager, da klager besøgte restauranten tilbage i oktober 2014 fik oplyst, at restværdien var elektronisk registreret, og klager gemte derfor ikke det print, som den pågældende ansatte skrev restbeløbet på.

Klager anførte, at klager fortsat havde gavekortet liggende elektronisk, og at kortet derfor ikke i sig selv var unikt.

Indklagede ville hverken anerkende gavekortet – som klager fortsat havde liggende elektronisk – i sin helhed, og indklagede ville heller ikke anerkende eller forsøge at finde ud af, om der var en restværdi på gavekortet.

Klager følte sig dårligt behandlet og misinformeret og klager fandt, at indklagede afviste at finde en løsning på almindelig vis.

Klager havde overfor Ankenævnet telefonisk oplyst, at klager ikke kunne huske nøjagtig, hvor stort et beløb, der blev anvendt, men at det var lidt under halvdelen af beløbet.

Klager ønskede den resterende værdi af gavekortet tilbagebetalt. Hvis indklagede ikke kunne/ville finde ud af det nøjagtige restbeløb ønskede klager, som et kompromis, halvdelen af gavekortets pålydende, kr. 1.250,-, tilbagebetalt.

Indklagede anførte, at det var klager, som havde smidt gavekortet væk, og at det derfor var klagers problem, at restbeløbet ikke kunne dokumenteres.

Indklagede anførte at klagers påstande ikke passede på nogen punkter.

Endelig anførte indklagede, at indklagede overvejede at melde klager til Politiet for svindel.

Indklagede fremsatte krav om, at der ikke skulle ske tilbagebetaling til klager.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at parterne var enige om, at indklagede, ved klagers besøg hos indklagede, påførte den resterende værdi af gavekortet på den af klager medbragte udskrift af gavekortet.

Nævnet kunne ikke, mod indklagedes benægtelse lægge til grund, at en ansat hos indklagede meddelte klager, at det ikke var nødvendigt at gemme udskriften af gavekortet med den påførte restværdi, da indklagede havde denne oplysning elektronisk på kortets stregkode.

Da klager ikke længere var i besiddelse af dokumentation for sit tilgodehavende kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 6. december 2016