

Ankenævnets journal nr.: 2016-1029 - Klage over værdibevis - gyldighedsperiode

Klager købte i marts 2016 et værdibevis via hjemmesiden Sweetdeal til en ridetur, frokost og adgang til wellnessafdelingen hos indklagede. Værdibeviset var gældende til den 31.12.2016.

Da klager i august 2016 ønskede at benytte værdibeviset, fik klager oplyst, at det var en betingelse, at ridetur mv. var booket senest den 30. april 2016.

Klager forsøgte efterfølgende at få indklagede til at acceptere brug af værdibeviset, hvilket indklagede afviste.

Klager kunne derfor ikke længere anvende sit værdibevis. Klager fremlagde kopi af selve værdibeviset. Kopi af udskriften fra Sweetdeals hjemmeside, formentlig med det tilbud, som klager købte, blev fremlagt. Det fremgik under fanen "Det med småt", at den ridetur mv. som værdibeviset gav adgang til skulle bookes senest den 30. april 2016.

Klager havde fra indklagede fået oplyst, at baggrunden for, at der skulle bookes senest den 30. april 2016 var, at indklagede havde brug for at afstemme antallet af bookinger med indklagedes ydelse.

Klager anførte, at klager burde have adgang til at anvende værdibeviset også efter den 30. april. Klager havde til støtte herfor peget på, at der ikke for indklagede var forbundet nogle udgifter ved at lade klager anvende værdibeviset samt, at fristen for booking fra købet af værdibeviset i marts til den 30. april 2016 var urimelig kort, og at indklagede "spekulerede" i den korte bestillingsfrist.

Klager havde haft en længere korrespondance herom med indklagede, som havde holdt fast i, at klager ikke længere kunne booke ridetur mv.

Klager fremsatte krav om at modtage pengene tilbage eller ombytning til et brugbart værdibevis.

Indklagede anførte, at værdibeviset var købt på baggrund af de betingelser, som fremgik af tilbuddet. Indklagede havde vedhæftet en kopi af disse betingelser. Ifølge indklagede fremgik disse betingelser tydeligt af tilbuddet, men også af det fremsendte værdibevis, og klager havde derfor haft adgang til disse informationer lige siden købet blev foretaget i marts 2016. Betingelserne var efter indklagedes opfattelse klare og overskuelige og havde også været synlige for klager.

Når indklagede – som mange andre, der udsteder værdibeviser – havde valgt at fastsætte en sidste frist for booking skyldtes det, at indklagede havde behov for at kunne tilpasse sin kapacitet til efterspørgslen samt vurdere om der var "plads" til yderligere deals i løbet af året.

Indklagede anførte yderligere, at der ikke kunne spekuleres i korte bestillingsfrister. Det generelle købemønster for indklagedes værdibeviser var, at de fleste blev købt kort efter, at de var udbudt, og selvom man købte værdibeviset sent, som klager gjorde, så havde klager alligevel haft over én måned til at foretage en reservation.

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

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, som ubestridt, at værdibeviset blev erhvervet af klager den 10. marts 2016, og at værdibeviset fremstod som gyldigt indtil den 30. december 2016, men at opholdet skulle bookes hos indklagede senest den 30. april 2016.

Ankenævnet fandt efter en konkret og samlet vurdering af oplysningerne i sagen, at perioden på godt 1½ måned, hvor booking kunne foretages, efter ydelsens karakter, måtte anses for at være urimelig kort, og at denne meget korte bestillingsperiode tjente til at vildlede forbrugeren, hvis forbrugeren alene – som det måtte formodes ofte at være tilfældet - hæftede sig ved værdibevisets længere gyldighedsperiode.

Afgørelse af 6. december 2016