

Ankenævnets journal nr.: 2018-0438 - Klage over køb af værdibevis

Sagsfremstilling:

Klager købte den 29.12.2017 to værdibeviser á kr. 998,- hos indklagede. Værdibeviserne gav adgang til et ophold på xxxxxx Kro på Fyn. Værdibeviserne var gældende i 6 måneder fra udstedelsesdatoen, dvs. gældende indtil den 29. juni 2018. Klager anvendte det ene bevis, men inden klager fik mulighed for at anvende værdibeviset lukkede xxxxxx Kro (ifølge indklagede blev kroen solgt).

Klager bad på denne baggrund indklagede om at refundere købesummen på kr. 998,-, hvilket indklagede afslog. I stedet indsatte indklagede kr. 998,- på klagers konto hos indklagede, således at klager kunne anvende beløbet til et andet køb/ophold via indklagede.

Af værdibeviset fremgik der ikke noget om, hvordan klager var stillet i en situation som den foreliggende.

Af indklagedes generelle betingelser, som kunne læses på indklagedes hjemmeside fremgik følgende:

Under overskriften "Levering":

"I tilfælde af at en leverandør enten går konkurs eller af anden grund ikke kan levere den bestilte vare, inden du har modtaget dit produkt, vil vi snarest muligt tilbyde dig et erstatningsprodukt."

Andetsteds i samme betingelser under overskriften "Værdibeviser og tilgodehavender" fremgik, at:

" Hvis du indenfor gyldighedsperioden ikke kan indløse værdibeviset, bedes du kontakte os og få pengene refunderet til din brugerkonto.

Hvis du har reserveret tid til gennemførelse af den købte ydelse eller oplevelse, men ikke møder op, bliver dit værdibevis efterfølgende ugyldigt og du vil ikke kunne få dine penge retur.

I tilfælde af at en leverandør enten går konkurs eller af anden grund ikke kan levere den bestilte ydelse, inden du har benyttet dit værdibevis, vil vi snarest muligt tilbyde dig alternative ophold/oplevelser."

Det var ikke oplyst, hvorvidt de pågældende betingelser blev oplyst overfor – eller sendt til – klager samtidig med køb og fremsendelse af værdibeviset.

Hverken klager eller indklagede havde i korrespondancen med Nævnet nævnt eller henvist til betingelserne.

Klagers bemærkninger:

Klager ønskede at få refunderet købesummen på kr. 998,-, og havde til støtte herfor anført, at klager netop havde købt beviset for at få et ophold på xxxxxx Kro, da klager havde familie i nærheden af xxxxxx.

Klager anførte, at klager måtte have krav på at få beløbet refunderet, da indklagede ikke længere kunne levere den lovede ydelse.

Klagers krav:

Klager ønskede at få refunderet købesummen for værdibeviset, kr. 998,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at klager hos indklagede i december 2017 købte to værdibeviser til et ophold på xxxxxx Hotel for 2 personer. Det ene ophold blev afholdt, mens det andet ophold stadig ikke var indløst, da xxxxxx Hotel blev solgt. Efter salget kunne indklagedes værdibeviser ikke indløses på xxxxxx Hotel.

Da indklagede efter xxxxxx Hotels ejerskifte, ikke var i stand til at levere den af kunden købte vare, blev der den 23. marts 2018 indsat 998,- kr. på kundens konto hos indklagede (den fulde værdi af det ene værdibevis til xxxxxx Hotel), hvilket kunden ifølge indklagedes interne systemer blev orienteret om. Derefter tog kunden kontakt til indklagede igen den 25. juni 2018 for at få oplyst, hvilket værdibevis, der ikke var indløst.

Ifølge indklagede beskrev ovenstående forløbet for klagers relation til indklagede. Indklagede var derfor uforstående overfor kundens henvendelse til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Indklagede havde oplyst, at indklagede, grundet kundens henvendelse til Ankenævnet, ikke havde taget kontakt direkte til kunden.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på refundering.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Det fremgik af indklagedes generelle betingelser, at indklagede - i tilfælde af, at der ikke kunne leveres pga. leverandørens konkurs eller af anden grund – snarest muligt ville tilbyde et erstatningsprodukt.

Indklagede oplyste, at indklagede ikke havde taget kontakt til klager på grund af klagers henvendelse til Ankenævnet, men at indklagede den 23. marts 2018 indsatte 998 kr. på klagers konto hos indklagede, hvilket beløb udgjorde den pålydende værdi af værdibeviset.

Et flertal på fire af Nævnets fem medlemmer fandt herefter, at klager ikke havde krav på tilbagebetaling af værdien af værdibeviset. Disse medlemmer af Nævnet havde endvidere lagt vægt på, at det fremgik af indklagedes hjemmeside, at klagers indestående beløb blandt andet kunne anvendes til et hotelophold i xxxxxxx, som er beliggende ca. 23 km fra xxxxxx. Det måtte således anses for muligt for indklagede - i overensstemmelse med indklagedes generelle betingelser - at tilbyde klager et passende erstatningsprodukt.

Et af Nævnets medlemmer fandt, at det måtte anses for at have været en så afgørende forudsætning for klager, at opholdet var på netop xxxxxx Hotel, og at indklagede ikke havde tilbudt klager et erstatningsprodukt, hvorfor klager burde have medhold i, at hun havde krav på at få tilbagebetalt den pålydende værdi af værdibeviset.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallet.

Afgørelse af 11. december 2018