

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0047 - Bortkommet gavekort

Sagsfremstilling:

Klagers mand modtog i 50 års fødselsdagsgave fra sine kollegaer et gavekort på kr. 3.900,- til anvendelse hos indklagede, som driver et hotel.

I forbindelse med oprydning efter fødselsdagsfesten bortkom gavekortet.

Den kollega, som havde købt gavekortet til indklagedes mand, henvende sig pva. klager til indklagede og fremlagde dokumentation for købet, og anmodede indklagede om at annullere det oprindeligt købte gavekort og udstede et nyt, Ifølge klager kan indklagede spore salget og fakturanummeret for det pågældende køb, og indklagede kan også se, at gavekortet ikke er indløst. Indklagede afviste imidlertid overfor den pågældende kollega at udstede et nyt gavekort.

Herefter rettede klager selv henvendelse til indklagedes direktør, og anførte, at gavekortet var bortkommet, og at hotellet efter det oplyste kunne spore købet og se, at gavekortet ikke var indløst, hvorfor klager anmodede om udstedelse af et erstatningsgavekort. Klager anførte i sin henvendelse til indklagede, at klager havde henvendt sig til 3 andre hoteller og 2 restauranter for at høre, hvilken praksis disse havde i forhold til at udstede nye gavekort til erstatning for bortkomne gavekort.

Ifølge klager svarede alle, at de gerne udsteder erstatningsgavekort, og klager henviser derfor i sin henvendelse til indklagede til, at dette er en udbredt praksis i branchen.

Indklagede svarede klager, og henviste til indklagedes hjemmeside, hvoraf det under betingelser for køb af gavekort fremgik, at ødelagte, bortkomne og stjålne gavekort ikke erstattes.

Indklagede anførte videre, at det var korrekt, at indklagede kunne genkende gavekortet i indklagedes system, men da gavekortet kunne indløses flere forskellige steder på indklagedes hotel, betragtede indklagede det, som et ihændehaberbevis, der kun skulle indløses, hvis det forevist.

Klager svarede indklagede, at punktet omkring gavekort i indklagedes betingelser gav anledning til at overveje indklagedes forretningsmetode, idet klager henviste til, at indklagede heller ikke sendte gavekort ud med e-mail. Klager anførte således i svaret, at udsendelse af gavekort pr. e-mail ville afhjælpe problemet omkring forlæggelser af gavekort. Klager anførte videre, at en overvejende del af forretningslivet anvendte e-mail til at sende gavekort ud med af den simple årsag, at det var god service, og fordi, statistisk set, 15-20 pct. af alle kunder mistede deres gavekort.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen overfor.

Klager anførte videre, at gavekortet var en gave til hendes mand fra dennes højt skattede kollegaer i forbindelse med dennes 50-års fødselsdag, og klager fandt det dybt nedslående, at indklagede havde ydet en så dårlig service, som det, efter klagers opfattelse, var tilfældet i denne sag.

Klager oplyste, at hun – igen – talte med den kollega, som stod for købet af gavekortet, og at denne oplyste, at hun i forbindelse med købet af gavekortet bad indklagedes receptionist om at få en bekræftelse på e-mail, da hun stod for købet pva. flere kollegaer. Hun modtog imidlertid aldrig en sådan e-mail, hvilket efter klagers opfattelse var udtryk for en forretningsgang vedr. køb af gavekort, som klager fandt meget tvivlsom.

Klagers krav:

Klager ønskede, at indklagede skulle udstede et erstatningsgavekort.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede havde som bemærkninger til klagen fremsendt kopi af det svar, som indklagede gav klager, jf. sagsfremstillingen ovenfor.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på udstedelse af et erstatningsgavekort.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet bemærkede, at udstedte gavekort var ihændeleverbeviser.

Herudover fremgik det klart, at indklagedes betingelser omkring udstedelse af gavekort, at ødelagte, bortkomne og stjålne gavekort ikke erstattedes.

På denne baggrund havde klager ikke krav på at få det bortkomne gavekort erstattet

Afgørelse af 9. april 2019