

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0567 - Gavekort – booking af ophold

Sagsfremstilling:

Klager fik i maj 2020 i sølvbryllupsgave 2 gavekort til indklagede til en værdi af hhv. kr. 1.500,- og kr. 3.000,-, i alt kr. 4.500,-. Gavekortene er udstedt af gavekortsudbyderen "Lifepeaks.dk" til brug for ophold på indklagedes hotel. Det ene gavekort skal anvendes inden den 24. maj 2022 og det andet inden den 14. juni 2022. Gavekortene er købt via internettet.

Gavekortene er papirgavekort, dog med en QR-kode til aflæsning. Teksten på gavekortene er sålydende:

” ...

Tillykke med dit gavekort til [navn på indklagede].

Fordybelse, forkælelse og afslapning til både krop og sjæl.

Vi sætter fokus på Dig som gæst, Dine ønsker omkring Dit ophold eller Din store fest!

Vi ser frem til at byde velkommen!

[Indklagedes adresse, telefonnummer, e-mailadresse og hjemmeside]

...”

Klager har, efter det oplyste, forsøgt at booke et ophold hos indklagede, hvor hensigten var, at gavekortene skulle anvendes. Efter det af klager oplyste har det imidlertid ikke for klager været muligt, at foretage en booking, da alle de tidspunkter, som er mulige for klager, er udsolgte.

Klager kontaktede herefter indklagede med ønske om at få gavekortene refunderet. Indklagede har imidlertid ikke ønsket at refundere gavekortene, og finder heller ikke, at man er forpligtet hertil.

Klager har henvist til reglerne om muligheden for indløsning af elektroniske gavekort.

Klagers bemærkninger:

Klager mener, at indklagede er forpligtet til at indløse gavekortet til kontanter, da der er tale om et elektronisk gavekort. Klager ønsker ikke, at komme hos indklagede, da indklagedes hotel ikke lever op til klagers forventninger.

Mht. til indklagedes bemærkninger om, at klager kan anvende gavekortene frem til 2022, så ville klager gerne have været afsted hen over sensommeren i år (2020). Dette var ikke muligt, da alt var udsolgt. Klager forsøgte herefter at finde et muligt tidspunkt i Maj/Juni næste år (2021), men der var alt også udsolgt.

Grunden til, at klager ønsker, at klagers gavekort refunderes er, at klager ikke har mulighed for at booke, når klager gerne vil. At få et gavekort, som man først kan bruge om et til to år, er ikke optimalt. Klager er klar over, at indklagede foreslår weekender, udenfor højsæson. Klager har anført, at man normalt booker ophold til, når man gerne vil og kan og ikke når hotellet kan.

Klager føler sig stavnsbundet, da klager ikke kan bruge klagers gavekort, når klager gerne vil.

Derudover synes klager ikke, at indklagede har været særligt imødekommende og klager har faktisk sket ikke lyst til at skulle på ophold på et hotel, der er så lidt kundevenlige.

Klager fastholder, at klager ifølge købeloven, har ret til at få klagers gavekort refunderet, så klager kan bruge pengene på et ophold, når klager har tid og lyst.

Klager finder, at det er trist, at en dejlig gave, skal ende i sådan en "eskapade". Klager prøvede som sagt, at booke de datoer, som klager kunne, men som indklagede skriver, så var alt optaget. Dette er også tilfældet de gode måneder, som klager gerne vil booke næste år.

Klager har anført, at klager har skrevet i en pæn tone til indklagede og forklaret, at klager gerne ville have klagers penge retur, som klager, ifølge købeloven, har ret til. Klager har vedlagt reglerne for tilbagebetaling fra TÆNK.

Klagere er ked af, at i en alder af snart 60 år, at blive kaldt "forkælet" og "bestemt". Dette er, efter klagers opfattelse, ikke på sin plads. Det lyder, efter klagers opfattelse, ikke som om, at det ville blive et godt ophold hos indklagede, velvidende, at klager er udskældt.

Det eneste klager har ønsket fra dag 1 er at få klagers penge tilbage. Klager forstår slet ikke, hvad problemet er, når indklagede selv skriver, at de er velbesøgt, og derved må have råd til at give klager dennes penge tilbage.

Klager har prøvet at booke et værelse med havudsigt og det har ikke været muligt indenfor overskuelig tid. Klager anser klagers gavekort for at være gavekort, der er udstedt på beløb, og ikke udstedt til brug/anvendelse af et bestemt værelse, eller ophold, og dermed som et gavekort, der ifølge købeloven kan refunderes. At indklagede ikke ved, om indklagede sælger elektroniske gavekort, virker efter klagers opfattelse lidt mærkeligt.

Klagers krav:

Klager ønsker værdien af gavekortene, kr. i alt 4.500,- indløst til kontanter.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede kan ikke se et formål med klagen.

Klager har 2 stk. gavekort, som klager ikke mener, at klager kan få brugt på den dato, som klager gerne vil. Gavekortene gælder frem til medio 2022 og indklagede har i 2021 og 2022 et ledigt antal værelser svarende til 95 pct. af indklagedes kapacitet.

Gavekortene gælder i 2 år, og er lige blevet givet, og hvis klager forlanger én dato at ankomme på, hvor der er udsolgt hos indklagede, så kan klager naturligvis ikke ankomme, men klager kan nå at anvende kortene frem til 14.06.2022

Indklagede har anført, at der ikke er tale om et gavekort med én speciel dato, men gavekort der løber i 2 år. Det er svært for indklagede at se, hvordan klager kan se anderledes på dette, blot fordi

indklagede ikke havde én eller to ledige datoer, hvor klager kunne ankomme, hvorefter klager så vil have penge retur.

Indklagede betaler ikke penge retur efter 14 dage på online gavekort.

Indklagede finder, at det er superægerligt, at man i denne sag har med gæster at gøre, som havde en eller to datoer, hvor de gerne ville ankomme, og da det ikke var muligt, skriver de blot til indklagede, at vil have deres penge retur.

Indklagede har anført, at indklagede har afvist tilbagebetaling på det grundlag, at klager ønsker et ophold i nær fremtid og, at det ikke kan blive hos indklagede, da indklagedes kalender ikke passer med klagers.

Indklagede forstår slet ikke denne holdning, som, efter indklagedes opfattelse, virker meget forkælet og bestemt. Indklagede har anført, at det er et år med Corona og alle hoteller mm. er fuld bookede, fordi alle danskere bliver i DK.

Gavekortet gælder i 18 måneder mere, og er lige blevet givet til klager, og der er således masser af tid til at benytte det og glæde sig til det.

Årsagen er, efter indklagedes opfattelse, at klager ikke var eller er tilfreds med, at indklagede ikke kunne give dem et værelse på de få datoer klager forslø. Indklagede har naturligvis forslået andre datoer i den bookede kalender, som ligger omkring de datoer, som klager har forespurgt på.

Indklagede er ikke af den opfattelse, at indklagedes gavekort via Lifepeaks.dk er elektroniske gavekort sådan, som det er anført af klager.

Indklagede har anført, at der er tale om et gavekort, som kommer i papirform sendt til en mail eller pr. post.

Indklagede finder anledning til at understrege, at dette bør tages med udbyderen, Lifepeaks.dk, hvorvidt der er tale om elektroniske gavekort

For så vidt angår klagers bemærkninger om alle de gode datoer næste år, så er indklagede ikke bekendt med, at indklagede skulle være udsolgt, medmindre klager har haft ønske om en eller to datoer, hvor hotellet er udsolgt grundet arrangementer.

Indklagede har anført, at indklagede trods alt har 7.350 stk. værelser i et helt kalenderår, det bør således, efter indklagedes opfattelse, være muligt at finde en passende dag at gøre brug af sit gavekort, som gælder i 24 mdr.

Det svarer til 14.700 stk. værelses-overnatninger, som klager her mener, ikke passer ind i klagers kalender. Indklagede finder, at dette er en meget speciel opgave, og indklagede er af den opfattelse, at klager faktisk bare ønsker sine penge retur, da gaven ikke var som ønsket, og dette har indklagede desværre afslået og skrevet, at indklagede naturligvis håber, at klager finder en dato inden for de 2 år, som gavekortet løber.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få refunderet pengene for de 2 gavekort.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Nævnet finder, at de pågældende gavekort fremstår som udstedt af indklagede.

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, magnetstribes, strekkode eller anden kode.

Nævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at de pågældende gavekort, hvorpå der er optrykt en QR-kode, er elektroniske gavekort i betalingslovens forstand.

Herefter har klager ret til at få udbetalt gavekortenes værdi, og klagers påstand tages således til følge.

Afgørelse af 19. januar 2021