

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0601 – Gavekortets gyldighed

Sagsfremstilling:

Klager havde den 28. oktober 2017 købt et gavekort til "Danmarks smukkeste ophold for 2 – De Lux" hos indklagede, som driver et hotel. Prisen for gavekortet var kr. 5.011,39, som den 28. oktober 2017 blev trukket fra klagers konto

Det fremgår af gavekortet, at dette er gyldigt til den 28. oktober 2019.

I uge 35 i 2020 ønskede klager at benytte gavekortet, men erfarede her, at gavekortet var udløbet i oktober 2019.

Klager kontaktede herefter indklagede og bad indklagede om at forlænge gyldighedsperioden og klager forklarede, at når kortene ikke var anvendt indenfor gyldighedsperioden, så skyldes det bl.a., at klager havde været igennem 2 hjerteoperationer og bl.a. derfor ikke havde fået anvendt gavekortet, som klager i øvrigt havde opfattelse af havde en 3-årig gyldighedsperiode.

Klager vedlagte som led i en skriftlig korrespondance med indklagede en udskrift af information fra Dansk Erhverv omkring anvendelse og gyldighed af gavekort. Denne udskrift indgår som bilag til denne sag.

Klager henviste under korrespondancen med indklagede til, at det af denne information fremgår, at gavekort har en gyldighedsperiode på 36 måneder (3 år).

Indklagede svarede klager, at gavekortet var udløbet, og at indklagede ikke ønskede at forlænge det, samt at indklagede ikke tager hensyn til personlige årsager som forklaring på, hvorfor et gavekort er udløbet.

Indklagede anførte videre, at ved henvendelse, inden et gavekort udløber, så forlænger indklagede gavekortets løbetid med 3 mdr. (skulle formentlig have stået 1 md.).

Klager var ikke tilfreds hermed og indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at indklagede bør forlænge gavekortet henset til, at klager bl.a. som følge af 2 hjerteoperationer ikke har fået anvendt gavekortet.

Klager har videre anført, at klager slet ikke har haft det i tankerne, at gavekortet skulle udløbe efter 24 mdr., hvorfor klager ikke har haft gavekortet fremme. Klager har således været overbevist om, at gyldighedsperioden var på 36 mdr., sådan som købeloven ifølge klager foreskriver.

Klagers krav:

Klager ønsker betalingen for gavekortet kr. 5.011,39 helt eller delvis refunderet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager tog kontakt til indklagede næsten 1 år efter udløbet af klagers gavekort, og indklagede svarede her, at gavekortet var udløbet.

Indklagede havde indledningsvis læst klagers e-mail som om, at gavekortet udløb i oktober 2020, og indklagede fortalte på denne baggrund, at indklagede ville forlænge gavekortet 1 md., som er klagers normale praksis ved udløb af gavekort.

Efter at have svaret klager dette blev indklagede opmærksom på, at det pågældende gavekort var udløbet den 28. oktober 2019, hvorefter indklagede skrev til klager, at fristen desværre var udløbet for næsten et år siden, og at klager derfor desværre ikke kunne forlænge gyldigheden, hvilket indklagede finder naturligt, da det var 11 måneder siden, at kortet udløb.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering af betalingen for det købte gavekort.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Såfremt ikke andet er aftalt, er gyldighedsperioden for et gavekort 3 år. Der kan dog fastsættes en kortere gyldighedsperiode, så længe denne ikke er urimeligt kort. Det er nævnets opfattelse, at en gyldighedsperiode på 2 år for et ophold med overnatning ikke kan anses for urimeligt kort.

Afgørelse af 19. januar 2021