

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0728 - Brug af gavekort

Sagsfremstilling:

Klager havde via "Spotdeal" købt et værdibevis til kr. 1.150. Værdibeviset gav ophold for 2 personer til overnatning hos indklagede med rundvisning, middag og morgenmad.

Af værdibeviset fremgik: "Tak for dit køb: 1 x YYYY Gods, Udgave: 1 overnatning i dobbeltværelse for 2 personer".

Af værdibeviset fremgik under Vilkår:
"Én unik kode gælder for det valgte ophold for 2 personer.

Ophold med 1 overnatning:
1 overnatning i lækkert dobbeltværelse
Rundvisning på godset
Middag med 1 hovedret (muligt at tilkøbe op til 5-retters menu)
Morgenbuffet med masser af lækkerier og frisk frugt
Mulighed for rabat på gold og andre aktiviteter
Fri benyttelse af vinkælderen og rustik pejsestue

-ELLER-

Ophold med 2 overnatninger:
2 overnatninger for 2 personer i standard dobbeltværelse
Rundvisning på godset
Middag med 1 hovedret begge dage (muligt at tilkøbe op til 5-rettes menu)
Morgenbuffet med masser af lækkerier og frisk frugt
Mulighed for rabat på gold og andre aktiviteter
Fri benyttelse af vinkælderen og rustik pejsestue"

Klager bookede den 25. august 2020 et ophold hos indklagede fra den 26. – 28. november 2020. Klager ønskede to overnatninger. Klager modtog en bekræftelse fra indklagede den 27. august 2020 med oplysning om, at der skulle betales weekentillæg.

Ifølge klager blev hun kontaktet telefonisk af indklagede den 17. oktober 2020 med oplysning om, at værdibeviset gav mulighed for én overnatning med middag og ikke to overnatninger. Klager fulgte samtalen op med en mail til indklagede, hvorefter der fulgte en mailkorrespondance mellem parterne inklusive Spotdeal (bilag 2). Ifølge "Spotdeal" havde de udbudt to varianter af værdibeviser, hvorfor "ELLER" var en henvisning til den anden variant.

Parterne nåede ikke til enighed om en aftalefortolkning af værdibeviset, hvorfor klager den 21. oktober 2021 oplyste, at hun aflyste hele reservationen hos indklagede (bilag 3).

Klager indbragte herefter sagen til Ankenævnet.

Klagers krav:

Pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at det fremgik klart fra værdibeviset, hvad klager havde købt, og hvad beviset indeholdte.

Ifølge indklagede har de ikke haft andre kunder, som har opfattet værdibevisets indhold som klager.

Endvidere har indklaget oplyst, at klager burde have indset, at det ikke var muligt at få to overnatninger inklusiv middag og morgenmad for 1.100 kr.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder, at udformningen af værdibeviset kan give anledning til tvivl om, hvorvidt beviset giver adgang til 1 overnatning i lækkert dobbeltværelse eller til 2 overnatninger i standard dobbeltværelse. Nævnet finder, at indklagede som den erhvervsdrivende er nærmest til at bære risikoen for en sådan usikkerhed.

Henset hertil samt til, at klager fra indklagede den 27. august 2020 modtog en bekræftelse på 2 overnatninger med oplysning om weekendtillæg, finder Ankenævnet, at klager må gives medhold.

Afgørelse af 27. april 2021