

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0809 - Gavekort

Sagsfremstilling:

Klager havde den 24. februar 2020 på internettet købt et gavekort fra indklagede, som gav adgang til et ophold på et hotel med 2 overnatninger, 2 x middag med et glas husets rød- eller hvidvin samt morgenmad. Prisen var 1.500 kr.

Indklagede en såkaldt deal-udbyder, som indgået aftale med f.eks. hoteller om ophold mv. og på den baggrund sælger gavekort/deals til forbrugere.

Klager bookede på baggrund af den tilsendte deal herefter én overnatning på det pågældende hotel mellem den 1. og den 2. oktober 2020.

Klager har oplyst, at det var en fejl, at der kun blev booket én og ikke 2 overnatninger, som dealene ellers lyder på. Dette forklarede klager ved ankomst på hotellet, men fik her oplyst, at den receptionist, som klager skulle tale med først mødte ind den næste morgen. Klager har oplyst, at da klager næste morgen kom ned i hotellets reception havde receptionisten bedt om afregning af én overnatning inkl. mad. Klager har vedlagt en kopi af faktura fra hotellet til indklagede, som alene omfattede én overnatning.

Den 19. oktober 2020 skrev indklagede – efter at klager havde henvendt sig vedrørende anvendelse af den 2. overnatning som dealen gav adgang til – til klager, at det pågældende hotel ikke kunne genkende, at de kun skulle have afregnet den ene af de 2 overnatninger, som dealen gav adgang til.

Klager skrev samme tilbage til indklagede, at klager var uforstående overfor, at hotellet skulle have afregnet begge overnatninger, og klager bad indklagede om at se dokumentation herfor. Klager skrev, at han havde talt med hotellet, som angiveligt kun havde fået afregning for én nat, og klager bad om at se afregningen mellem indklagede og hotellet.

Indklagede svarede, at indklagede ikke kunne komme nærmere ind på indklagedes afregning med hotellet, og at indklagede ikke kunne vise klager afregningsbilag mellem indklagede og det pågældende hotel. Indklagede anførte videre, at der var begået en fejl fra klagers side, og at indklagede ikke kunne yde kompensation. Indklagede skrev herefter til klager, at indklagede have afsluttet klagers sag.

Klager skrev tilbage til indklagede, at klager havde købt en deal med 2 overnatninger, og at klager ikke i tilbuddet kunne se, at begge overnatninger skulle anvendes i sammenhæng, hvorfor klager mente, at klager fortsat havde krav på at anvende dealen til den sidste overnatning. Det ses ikke, at klager fik svar på denne e-mail

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager må have krav på at anvende den 2. overnatning, som den købte deal gav mulighed for. Klager har fået den forståelse, at såfremt hotellet skal yde klager yderligere en overnatning vil hotellet ikke få afregning herfor fra indklagede.

Klagers krav:

Klager ønsker at få adgang til at anvende dealen til den 2. overnatning eller at få en beløb refunderet svarende til den 2. overnatning.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede alene er formidler af den pågældende deal, og at spørgsmålet om anvendelse af den 2. overnatning er en sag mellem klager og det pågældende hotel.

Indklagede har uddybende anført, at klager har købt et værdibevis på indklagedes hjemmeside, og at kunder undervejs i købsprocessen, skal give aktiv accept af indklagedes generelle vilkår, som klager har vedlagt en kopi af.

Når kunderne gennemfører deres køb hos indklagede, så modtager de en kvittering for købet. I denne kvittering er indklagedes generelle vilkår vedhæftet. Indklagede har henvist til, at det af de generelle vilkår på side 1 fremgår:

"[Navn på indklagede] optræder alene som mellemmand og ikke som sælger. Det er samarbejdspartneren og ikke [Navn på indklagede], der leverer de varer eller tjenesteydelser, som værdibeviset giver adgang til. [Navn på indklagede] faciliterer udelukkende salg af værdibeviser. Samarbejdspartneren er ansvarlig for, at aftalen opfyldes, og er din egentlige aftalepart."

Indklagede har oplyst, at indklagede er en e-mærket webshop, hvilket betyder at e-mærket har kvalitetssikret indklagedes hjemmeside, købsflow og kvitteringsflow, således at indklagede imødekommer indklagedes oplysningspligt i forhold til forbrugerne, for ikke at lave vildledende markedsføring. Dette er absolut også i indklagedes interesse og indklagede er altid modtagelig overfor input til at forbedre indklagedes forretning.

Indklagede finder dog, at indklagede tydeligt har gjort klart, at indklagede er formidler og, at klager har indgået en aftale med det pågældende hotel. Derfor skal klager efter indklagedes opfattelse rette sin klage til hotellet og ikke til indklagede – uafhængigt af, om indklagede har afregnet med hotellet eller ej. Indklagede betragter indklagedes aftalevilkår med indklagedes samarbejdspartnere som fortrolige og kan derfor ikke oplyse herom til klager.

Da indklagede betragter Ankenævnet som en retslig instans, har indklagede dog oplyst, at indklagede har afregnet det fulde tilbuds værdi til hotellet. Også inden indklagede modtog klagesagen.

Der er derfor efter indklagedes opfattelse, hverken en retslig eller økonomisk årsag til, at klagen ikke bør rettes mod hotellet i stedet for mod indklagede.

Indklagede finder derfor, at denne sag lukkes og, at klager tager direkte kontakt til hotellet for at finde en mindelig løsning med dem.

Indklagedes krav:

Indklagede finder, at klager bør rette klagen mod det hotel, som dealen gav adgang til.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger – og i overensstemmelse med det af indklagede oplyste – lægger Ankenævnet til grund, at indklagede har udbetalt det fulde beløb for begge overnatninger til det hotel, hvor klager havde booket den pågældende overnatning.

Ankenævnet finder på den baggrund, at indklagede ikke er rette indklagede i denne sag, hvorfor Ankenævnet ikke giver klager medhold.

Afgørelse af 15. juni 2021