

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0458 – Klage over gavekort

Sagsfremstilling:

I december 2020 købte klager et værdibevis hos indklagede, som gav adgang til et ophold med 2 overnatninger og morgenmad på et bed & breakfast. Klager betalte 998 kr. herfor.

Af tilbuddet fremgik følgende betingelser:

- Værdibeviset udløber 01.09.2021
- Ankomst kan ske alle dage fra 19.04.2021 - 01.09.2021, dog ikke i uge 28 og 29
- Reservér senest 15.06.2021 på [navn og e-mail på det pågældende bed & breakfast] - oplys, at I er kunder hos [navn på indklagede], værdibevis-ID og kode
- Ved reservation senere end 15.06.2021 opkræves et gebyr på 680 kr.
- Tillæg ved ophold henover fre- og lørdage: 100 kr. pr. værelse pr. ophold (**Bemærk:** Betales ikke, når der betales højsæsonstillæg)
- Højsæsonstillæg ved ophold fra 25.06.2020 - 08.08.2021: 250 kr. pr. værelse pr. ophold
- Medbring printet værdibevis
- [navn på indklagede] er kun formidler af dette tilbud

Af det fremsendte værdibevis fremgår på forsiden tilsvarende betingelser som beskrevet ovenfor. Klager er utilfreds med det i betingelserne anførte gebyr på 680 kr., som skulle betales, hvis der blev booket senere end den 15. juni 2021, hvilket klager gjorde, hvorfor klager blev opkrævet betaling af dette gebyr.

Det er klagers opfattelse, at der er tale om et adfærdsregulerende gebyr. Ved et adfærdsregulerende gebyr forstås, jf. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside "Forbrug.dk" følgende:

"Et "adfærdsregulerende" gebyr har til formål at få forbrugeren til at ændre adfærd. Et typisk eksempel er et faktureringsgebyr, du kan blive pålagt, hvis du fx ønsker at betale med et indbetalingskort. Virksomheden foretrækker måske, at du betaler via Betalingservice, og gebyret kan normalt undgås, hvis du tilmelder regningen til denne betalingsform.

Gebyrer af denne type vil ofte være indført for, at virksomheden kan få dækket nogle særlige omkostninger, der knytter sig til en bestemt adfærd, fx at administrere flere forskellige betalingsformer. En del virksomheder har sideløbende med faktureringsgebyret indført et betalingsgebyr, som skal betales, når man betaler via Betalingservice. Kan gebyret ikke vælges fra, skal det som hovedregel indgå i oplysning om den samlede pris."

Klager har anført, at et gebyr af denne type skal svare til den udgift, som den erhvervsdrivende har. Dette har indklagede efter klagers opfattelse ikke dokumenteret i denne sag.

Klager er yderligere af den opfattelse, at der i tilbuddet og på værdibeviset burde have været fremhævet en samlet pris for opholdet ved booking hhv. før og efter den 15. juni 2021, hvor den samlede pris ved booking efter den 15. juni burde være anført tydeligt som 1.678 kr.

Klager har anført, at det i værdibeviset, med stort og fremhævet med fede overskrifter, fremgik, at: "Gælder fra 19.04.2021. Udløber den: 01.09.2021. DEALpris: 998 kr"

Klager har videre anført, at det nedenunder står, at der er nogle flere betingelser og almindelige oplysninger af forskellig art. Dette drejer sig om betingelser vedr. udløbsdato, reservation, mailadresse, reservationsdeadline og gebyr 680 kr. tillæg for weekend og tillæg for højsæson. Klager finder, at de 680 kr. er for stor en merpris til, at den må "puttes af vejen" mellem andet, den bør stå sammen med prisen i de fremhævede rubrikker.

Klager har anført, at da klager "gik i kalenderen" for at booke opholdet og da klager "var i kalenderen" for at tjekke gyldighedsperioden, hvilket klager var flere gange, tjekkede klager kun den øverste linje, fordi den så klart fortæller GÆLDER FRA - GÆLDER TIL - DEALpris 998 kr. Denne opsætning af oplysningerne er efter klagers overbevisning misvisende. Klager finder, at man herved tror så meget på det der står - Gyldig fra 19/4 til 1/9 til prisen 998,- at man ikke kan forestille sig at det, der står længere nede, gør dealen 68% dyrere!

Klager havde dealen fremme flere gange, men klager læste ikke alle oplysningerne hver gang, klager tog dealen frem, så det var først, da klager var klar til at booke (heri indgik også en vurdering af coronasituationen), at klager opdagede gebyret og det var lige præcis midt i gyldighedsperioden, men altså 10 dage efter den 15/6.

Da klager ikke har kunnet nå til enighed med indklagede omkring betaling af gebyret, indgav klager klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt sagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstilling ovenfor.

Som svar på indklagedes bemærkninger af 13. august 2021 til Ankenævnet om, at indklagede kun er formidler og, at sagen reelt vedrører et forhold mellem klager og det bed & breakfast, som værdibevist vedrører, har klager anført, at dette er korrekt, og at klagen vedrører både indklagede samt det pågældende bed & breakfast.

Klagers krav:

Klager ønsker at få adgang til at gennemføre opholdet for 998 kr., uden at skulle betale gebyret på 680 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Efter indklagedes opfattelse er der tale om et selvforskyldt gebyr, som var klart fremhævet både før handlen (i tilbuddet) og i selve værdibevist, da klager modtog dette.

Indklagede har oplyst, at klager og indklagede har været i dialog om gebyret forud for indsendelse af klagen, hvor klager, ifølge indklagede, anerkendte indklagedes forklaring men fandt, at gebyret burde være medregnet i den samlede pris. Dette finder indklagede dog ville være misvisende, da indklagedes kunder i så fald ikke ville kunne undgå at betale det omhandlede gebyr.

Den eneste grund til, at klager er blevet afkrævet gebyret på de 680 kr. er, at klager ikke havde booket opholdet på det pågældende bed & breakfast inden den 15. juni 2021, en dato som var tydeligt anført på værdibeviset.

Indklagede har i sine bemærkninger af den 13. august 2021 til ankenævnet anført, at indklagede alene er formidler af det pågældende tilbud, og at indklagede derfor er af den opfattelse, at der reelt er tale om en sag mellem klager og det pågældende bed & breakfast, som værdibeviset kan anvendes til.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager krav på ikke at betale det pågældende gebyr på 680 kr.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet finder, at aftalevilkårene – herunder det nævnte tillæg for booking foretaget efter den 15. juni 2021 – tydeligt fremgår af aftalegrundlaget, og at opholdet således skulle bookes senest den 15. juni 2021, hvis opholdet skulle gennemføres til 998 kr.

Herefter, og da klager har haft ca. 6 måneder til at foretage bookingen, finder Nævnet ikke grundlag for at tilsidesætte det nævnte vilkår, og Nævnet giver derfor ikke klager medhold. Det af klager anførte om et adfærdsregulerende gebyr kan ikke føre til et andet resultat.

---ooOoo---

Ankenævnet bemærker, at gavekortet fremstår som et elektronisk gavekort.

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, magnetstribet, strejkode eller anden kode.

På det foreliggende grundlag finder Nævnet således, at klager ret til at få udbetalt gavekortets værdi.

Afgørelse af 12. oktober 2021