

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0071 - Gavekort - udløb

Sagsfremstilling:

Klager købte i februar 2020 et såkaldt "romantisk spa-ophold" hos indklagede, som driver et hotel. Opholdet kostede 3.170 kr. Opholdet skulle afvikles mellem den 1. og den 3. maj 2020. Den 20. april 2020 skrev klager i en e-mail til indklagede følgende:

"Hej [navn på indklagede]. Jeg og min kæreste har booket et wellness-ophold fra 01/05-03/05. Grundet Covid-19 vil jeg høre, om der er mulighed for, at vi kan ombooke til et senere tidspunkt, få et tilgodebevis eller pengene tilbage? Med venlig hilsen [navn på klager]."

Indklagede svarede samme dag tilbage, at:

"Hej [navn på klager] - Selvfølgelig kan i flytte opholdet, hvornår ønsker i at komme? Ser frem til at høre fra dig. Venlig hilsen [navn på indklagede]"

Klager svarede samme dag:

"Hej igen. Vi vil gerne komme, så snart alting åbner op igen. Jeg vil foretrække, at vi kan få et værdibevis på det wellnessophold, som vi har bestilt, så vi kan bestille igen, når vi er kommet over krisen. Er det muligt at gøre det sådan? Det vil være synd at booke en ny dato nu, hvis vi igen skal ombooke pga. Corona. Mvh [navn på klager]."

Den 22. april 2020 sendte indklagede herefter et gavekort/værdibevis til klager lydende på 3.170 kr. Gavekortet var gældende frem til den 1.1. 2022.

Den 22. december 2021 rettede klager henvendelse til indklagede og anførte, at klager i maj 2020 havde bestilt et ophold, som beskrevet ovenfor, som klager aflyste og hvor klager fik et gavekort. Klager anførte i denne mail, at klager fik et gavekort, men at klager gerne ville have haft betalingen retur.

Indklagede svarede, at klager selv havde valgt at annullere opholdet i maj 2020, og at indklagede derfor ikke kunne tilbyde refundering. Indklagede anførte videre, at indklagedes hotel havde været åbent, da klager valgte at aflyse, og at indklagedes hotel havde været åbent stort set hele tiden siden da, på nær en nedlukning sidste vinter [vinteren 2020/2021]. Indklagede tilbød samtidig at forlænge klagers gavekort frem til den 1. maj 2022.

Klager svarede, at klager havde aflyst opholdet, da indklagedes restaurant og spa pga. coronarestriktioner havde været lukkede på tidspunktet for bookingen i maj 2020, hvilket ville have forringet klagers ophold væsentligt, hvorfor klager valgte at aflyse, og klager havde, ifølge klager, på dette tidspunkt også forsøgt at få sine penge tilbage. Klager anførte videre, at klager ikke ønskede en forlængelse af det udstedte gavekort, da klager aldrig havde købt et gavekort, men betalt kontant for et bestemt ophold.

Indklagede fastholdt, at der ikke kunne ske tilbagebetaling, og anførte videre overfor klager, at indklagede ærgrede sig over, at man ikke havde fastholdt indklagedes almindelige

annulleringspolitik, da klager i 2020 aflyste det planlagte ophold, men at man i stedet havde være flinke og udstedt et gavekort på beløbet.

Indklagede indgav herefter en klage til Forbrugerklagenævnet med påstand om at få tilbagebetalt de 3.170 kr. som klager havde givet for det aflyste ophold. Forbrugerklagenævnet oversendte klage til behandling hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at klager havde bestilt et weekendophold bestående af wellness-adgang og aftensmad i form af buffet begge dage.

Wellness og restauranten hos indklagede blev imidlertid lukket på grund af Covid-19, hvilket forringede eller helt ødelagde klagers planlagte ophold i maj måned 2020.

Derfor annullerede klager opholdet og forsøgte at få pengene tilbage, hvilket var klagers 1. prioritet. Ifølge klager ønskede klager således, som udgangspunkt, ikke et gavekort, da klager aldrig havde købt en gavekort, men et ophold som klager betalte kontant.

I forlængelse af dette fik klager imidlertid et gavekort på det pågældende ophold, da klager ikke havde andre muligheder end dette. Dette gavekort er nu udløbet, da det løb fra maj 2020 til januar 2022. Klager havde forventet, at gavekortet var blev udstedt uden en udløbsdato, da samfundet på udstedelsestidspunktet kiggede ind i en usikker fremtid som følge af corona-epidemien, og de restriktioner, der fulgte af denne.

Gyldighedsperioden for gavekortet har ifølge klager dog også været præget meget af Covid-19, hvilket har ramt klagers ophold/gavekort i form af manglende adgang til wellness, lukning af restauranten og lukkeperioder for indklagedes hotel.

Klagers krav:

Klager ønsker at få refunderet betalingen på 3.170 kr. for det købte spa-ophold.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at det gavekort klager har modtaget, er udstedt efter klagers eget ønske, og at det er udstedt i stedet for, at man blot afviste klager, da de aflyste det bookede ophold i maj 2020, hvilket indklagede ellers var berettiget til i henhold til sine annulleringsbetingelser. Gavekortet til klager blev således udstedt "pr. kulance". Gavekortets gyldighedsperiode blev ifølge indklagede også efterfølgende forlænget.

Klager har, efter indklagedes opfattelse, efterfølgende haft rig lejlighed til at anvende det udstedte gavekort, og indklagede finder derfor ikke at der er grundlag for at refundere beløbet.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refundering.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

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, magnetstribе, streghode eller anden kode.

Nævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at det pågældende gavekort, hvorpå der er optrykt en elektronisk aflæselig streghode, er et elektronisk gavekort i betalingslovens forstand.

Da det udstedte gavekort har en udløbsdato, som er den 1. januar 2022 har klager således, i henhold til betalingslovens § 96, stk. 2, krav på udbetaling af gavekortets værdi frem til den 1. januar 2023, hvorfor klagers påstand tages til følge.

Afgørelse af 14. juni 2022