

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0214 – Værdibevis - udløb

Sagsfremstilling:

Klagerne havde i november 2020 købt 2 Spotdeal-beviser, som gjaldt for hver 4 personer til en samlet pris af 10.364 kr. Værdibeviserne gav adgang til et såkaldt "Luksusophold" hos indklagede. Af værdibeviserne fremgik, at de var gyldige frem til den 31. maj 2021.

Klagerne bookede herefter de pågældende ophold for 8 personer hos indklagede til den 10. - 11. december 2020.

På grund af corona-restriktioner på tidspunktet for opholdet, kunne opholdet ikke gennemføres. Indklagede har i en mail til klager oplyst, at det var indklagede, der aflyste.

Af parternes mail-korrespondance fremgår det, at klagerne den 24. januar 2022 rettede henvendelse til indklagede og anførte, at klagerne havde 8 spotdeals, som var udskudt på ubestemt tid. Klagerne spurgte, om det var muligt at anvende de pågældende deals til at booke et ophold hos indklagede i februar 2022.

Indklagede svarede, at der var tale om gamle spotdeals fra 2020, som var blevet forlænget af flere omgange, men senest forlænget til december 2021, og at klagerens Spotdeals derfor var udløbet og ikke længere kunne anvendes.

Klagerne svarede, at klagerne var af den opfattelse, at denne form for deals i udgangspunktet er gældende i 3 år, og at klagerne ikke havde fået besked om de nævnte forlængelser af gyldighedsperioden, og klagerne bad om at få tilsendt kopi af den mail, hvor indklagede havde oplyst om forlængelse.

Indklagede svarede, at der ikke var sendt en mail ud herom, men at de gæster, som havde rettet henvendelse til indklagede, vedrørende de pågældende deals, fik adgang til at forlænge dem til udgangen af 2021. Indklagede anførte samtidigt, at indklagedes spotdeals ikke gjaldt for en 3-årig periode.

Klager var ikke tilfreds med, at indklagede ikke havde sendt information omkring forlængelsen ud til klagerne, da opholdet i 2020 blev aflyst af indklagede.

Indklagede svarede, at klagerne fortsat havde haft mulighed for at anvende dealbeviserne i indtil et år efter det aflyste arrangement, og indklagede anførte videre, at det var 8 mdr. siden klagerens deals var løbet ud, og at klager kunne have henvendt sig til indklagede på et tidligere tidspunkt.

Klager anførte, at indklagede burde have givet klagerne besked om forlængelse, da opholdet i 2020 blev aflyst. Klagerne henviste yderligere til Forbrugerstyrelsen hjemmeside og argumenterede for, at klagerne i princippet kunne have bedt om at få pengene tilbage tidligere. Klagerne anførte samtidigt, at de nu gerne ville have pengene for de købte deals tilbage.

Indklagede anførte under dialogen (mail af den 19 februar 2022), at klagerne muligvis ikke havde modtaget informationen om forlængelsen, da klagerne ikke havde forsøgt at lave en ny reservation inden værdibevisernes oprindelige udløb den 31. maj 2021. Indklagede anførte videre, at klagerne først havde valgt at kontakte indklagede 7 måneder efter den oprindelige udløbsdato.

Da parterne ikke kunne nå til enighed, indgav klagerne en klage til Ankenævnet med påstand om at få beløbet for de pågældende værdibeviser tilbagebetalt.

Klagers bemærkninger:

Klagerne har anført, at klagerne ikke af indklagede blev informeret omkring forlængelse af gyldighedsperioden for de købte deals. Indklagede har således ikke kunnet dokumentere, at sådan information blev givet til klagerne – eller andre gæster. På den baggrund finder klagerne, at de har krav på at få det betalte beløb for de pågældende deals tilbagebetalt.

Klagers krav:

Klager ønsker det betalte beløb for de pågældende deals tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klagerne havde købt deals, som havde gyldighed for perioden 1. december 2020 til 31. maj 2021, og at klagerne havde booket deres ophold den 10. - 11. december 2020 som det fremgår af klagen. I forbindelse med regeringens nedlukning af restaurationsbranchen i december 2020, var det ikke på lovlig måde muligt at klagerne kunne afvikle deres ophold.

Indklagede har oplyst, at indklagede herefter kontaktede alle gæster, der havde reservationer i nedlukningsperioden, pr. mail eller pr. telefon, og informerede om situationen, og indklagede informerede om, at gæsterne havde mulighed for at booke deres ophold igen efter den 7. januar 2021, hvor restriktionerne (på daværende tidspunkt) stoppede. I nogle tilfælde kontaktede gæsterne indklagede, før indklagede nåede at kontakte dem, og de fik samme information enten pr telefon eller mail.

Indklagede har ikke modtaget nogen henvendelse fra klagerne, efter den 7. januar 2021, og klagerens deal udløb den 31. maj 2021.

Indklagede har for så vidt angår alle de gæster, der har genbooket, sørget fra at disse har kunne bruge deres deal helt frem til den 31. december 2021, hvilket indklagede finder er en rimelig forlængelse, særligt da dealen oprindeligt var prissat efter at skulle bruges i indklagedes lavsæson, men også har kunnet benyttes i indklagedes højsæson. Klagerne har imidlertid på intet tidspunkt fra den 10. december 2020 til 24. januar 2022, kontaktet indklagede med henblik på at bruge deres deal.

Indklagede finder derfor, at indklagede tydeligt har informeret gæsterne - i forbindelse med indførelse af restriktionerne - om at de kunne booke deres deal igen, inden udløbsdatoen, hvilket klagerne har valgt ikke at gøre.

Indklagede har anført, at hvis Nævnet ønsker eksempler på mails sendt i forbindelse med restriktionernes indførelse, kan de fremsendes til fortrolig læsning, da de indeholder personfølsomme oplysninger.

Indklagede har yderligere anført, at klagerne fokuserer meget på udløbsdatoen den 31. december 2021, men indklagede understreger, at klagernes deals udløb den 31. maj 2021.

Indklagede har oplyst, at indklagede var i "telefonstorm" i forbindelse med nedlukningen i december 2020, og indklagede var i den forbindelse i kontakt med alle, som havde reserveret med ankomst i nedlukningsperioden, og i den forbindelse informerede indklagede gæsterne om, at disse kunne reservere deres ophold efter den 7. januar 2021 hvor nedlukningen ophørte.

Indklagede er af den opfattelse, at hvis klagerne mener, at de ikke modtog information om nedlukningen, så kan man i princippet sige at klagerne ulovligt udeblev fra deres reservation, da de ikke ankom til hotellet på den reserverede dato.

Det er således indklagedes opfattelse, at klagernes deals, ifølge de oprindelige betingelser, udløb den 31. maj 2021, og at klagerne ikke har genbooket deres ophold inden udløbsdatoen.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klagerne har krav på at få refunderet beløbet for de pågældende deals.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klagerne medhold.

Det fremgår af de omhandlede værdibeviser, som klager havde købt den 20. november 2020, at disse kunne benyttes til og med den 31. maj 2021.

Ankenævnet lægger efter det oplyste til grund, at indklagede grundet corona-restriktioner aflyste klagers ophold den 10. - 11. december 2020.

Indklagede har oplyst, at de i forbindelse med nedlukningen informerede alle, at de ville have mulighed for at booke en ny dato med ankomst efter restriktionernes udløb den 8. januar 2021, og at de har oplyst klager, at der var tale om gamle spotdeals fra 2020, som blev forlænget af flere omgange, men til brug senest i december 2021.

Ankenævnet finder, at det er indklagede, som aflyste opholdet, der har bevisbyrden for, at klager blev informeret om de nye vilkår for brug af værdibeviserne.

Da indklagede ikke har dokumenteret at have informeret klager herom, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, tages klagers krav til følge, og indklagede skal således tilbagebetale værdien af de købte værdibeviser.

Afgørelse af 14. juni 2022