

**Ankenævnets Journal nr.: Journal nr.: 2022-0271 - Indløsning af udløbet dealbevis**

**Sagsfremstilling:**

Klager købte den 6. februar 2021 2 værdibeviser til ophold af to dages varighed hos indklagede. Hensigten var, at klager ville benytte værdibeviserne til ophold i henholdsvis november og december 2021. Værdibeviserne kostede samlet 3.505 kr. inkl. moms.

Klager fik ikke benyttet værdibeviserne på de planlagte tidspunkter – efter det oplyste på grund af Corona – og klager rettede derfor den 15. februar 2022 henvendelse til indklagede med henblik på aftale om forlængelse af gyldighedsperioden.

Klager har fremlagt parternes efterfølgende korrespondance for nævnet, og heraf fremgår blandt andet følgende indhold.

Den 15. februar 2022 skrev klager til dealsiden, hvor han oplyste at han på grund af Covid-19 ikke havde kunnet benytte værdibeviserne i gyldighedsperioden. Klager anmodede samtidigt om at få forlænget gyldighedsperioden.

Af dealsidens svar samme dag fremgår det blandt andet:

Vi er kede af at høre, at du ikke har fået benyttet dine værdibeviser inden udløb.

Sweetdeal er et dealsite, som formidler tilbud på vegne af andre virksomheder. Det er altid op til partneren, om de vil forlænge et værdibevis, da det er dem, som leverer ydelsen. Jeg anbefaler derfor, at du retter din henvendelse mod partner , de kan kontaktes på:

Klager videresendte efterfølgende dette svar til indklagede.

Den 16. februar 2022 skrev indklagede til klager og oplyste, at betalingen var modtaget fra dealsitet, og at klager derfor kunne anvende sine værdibeviser.

Den 10. marts 2022 rettede klager henvendelse til indklagede med anmodning om, at værdibeviserne skulle indløses til et ophold fra 9. april 2022 til 11. april 2022.

Indklagede bekræftede, at der var ledig kapacitet på det ønskede tidspunkt, og anmodede klager om at fremsende de nødvendige stamoplysninger.

Den 11. marts 2022 sendte indklagede en mail til klager, hvoraf det fremgik, at man ved en fejl havde oplyst til klager, at restauranten var åben om aftenen søndag. Indklagede foreslog samtidigt, at klager i stedet kunne komme 8. april 2022 til 10. april 2022, hvilket klager accepterede.

Klager sendte senere på dagen kopier af værdibeviserne til indklagede, da der var opstået tvivl om omfanget af ydelser der skulle leveres.

Den 12. marts 2022 skrev indklagede en e-mail til klager, med følgende indhold:

Mange tak for tilsendte billede af jeres Sweet Deal bevis.

Vi må desværre meddele at det ikke er muligt at bruge deal beviset ved det er over 1 år gammelt. Man har typisk fra man kan købe deal beviset til det skal være brugt maks. 6 måneder.

Vi kan tilbyde jer en miniferie til kr. 3330,- i standart dobbelt værelse

Med venlig hilsen / Best regards

Den 14. marts 2022 sendte indklagede en supplerende forklaring på afslaget til klager. Indklagede anerkendte her fejltagelsen, og forklarede det med, at indklagede ikke havde været klar over, at de pågældende deals var udløbet, da forlængelsen blev accepteret.

Indklagede oplyste videre, at de havde været hårdt påvirket af Corona, men dog havde haft åbent i perioden 1. maj 2021 til 15. december 2021. Der havde derfor været rimelig mulighed for klager til at indløse sit ophold, hvilket nu ikke længere af regnskabstekniske årsager var muligt, da kalenderåret 2021 var passeret.

#### **Klagers bemærkninger:**

Klager har til støtte for sit krav anført, at der er indgået en bindende aftale om forlængelse af gyldighedsperioden på værdibeviserne, hvilket er accepteret i hvert fald ved parternes efterfølgende aftale om et ophold 10-12. april 2022.

Klager har videre anført, at han har oplyst om udløbet fra begyndelsen, hvorfor forholdet har været kendt for indklagede, som ikke kan påberåbe sig ukendskab til udløbet.

#### **Klagers krav:**

Hel eller delvis refusion af det betalte beløb

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har til støtte for sit frifindelseskrav anført, at værdibevisets gyldighedsperiode er udløbet, og de derfor ikke er forpligtet til at indløse det.

Indklagede har supplerende anført, at uanset indklagede var tvangslukket i perioden frem til 1. maj 2021, så havde klager stadig haft 5 måneder til at indløse sit værdibevis, hvilket han i øvrigt også oprindelige havde gjort, til afholdelse i november 2021.

Klager havde således indløst beviset. Den efterfølgende aflysning hvilede på klagers egne forhold, og i øvrigt havde der herefter stadig været tid til at indløse beviset, inden den sidste indløsningsmulighed medio december 2021.

Indklagede har tilbudt at forlige sagen med betaling af en kompensation på 1.500,00 kr., hvilket ikke er accepteret af klager.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse. Subsidiært betaling af et mindre beløb.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger kan det lægges til grund, at parterne af to omgange aftalte, at de pågældende værdibeviser kunne anvendes på et senere tidspunkt. Ankenævnet finder, at indklagede er bundet af denne aftale, og det kan ikke føre til andet resultat, at indklagedes accept efter det oplyste beroede på en intern fejltagelse.

**Afgørelse af 23. august 2022**