

Ankenævnets Journalnr.: 2022-0806 - Gavekort

Sagsfremstilling:

Klager købte i december 2021 et gavekort af en værdi af 4.000 kr. til indklagedes restaurant. Gavekortet kom i en æske, som dels indeholdt et papirkort og dels et plastikkort med en magnetstribet og en talkode. Af papirkortet fremgik det, at der var tale om et gavekort til en værdi af 4.000 kr., at gavekortet havde en gyldighedsperiode på 3 år, og at man ved indløsning skal medbringe magnetkortet.

Der er til Ankenævnet vedlagt et billede af gavekortet.

I august 2022 bookede og gennemførte klager et "gourmetophold" med en overnatning hos indklagede til i alt 9.800 kr. Klager betalte hele opholdet med sit betalingskort og glemte således at anvende det indkøbte gavekort til delvis betaling af opholdet.

På den baggrund anmodede klager den 23. august 2022 om at få pengene tilbage for det købte gavekort. Indklagede svarede at dette ikke var muligt. Klager svarede herefter, at klager fandt, at klager havde krav på at få pengene tilbage, da der efter klagers opfattelse var tale om et elektronisk gavekort, hvorefter indehaveren af et sådant gavekort i henhold til betalingslovens § 96 har krav på at få gavekortets pålydende værdi udbetalt. Klager havde i den forbindelse henvist til den af Forbrugerombudsmanden på dennes hjemmeside offentliggjorte information omkring elektroniske gavekort.

Indklagede svarede den 23. august 2022 klager, at indklagede var af den opfattelse, at indklagedes gavekort ikke kan betegnes som elektroniske, idet indklagedes gavekort ikke kan bruges hverken online eller i en app.

Indklagede fastholdt, at der var tale om et elektronisk gavekort og klager henviste i den forbindelse til den af Forbrugerombudsmanden på dennes hjemmeside offentliggjorte information omkring elektroniske gavekort, og den definition der er anført her, hvoraf det om elektroniske gavekort fremgår, at:

"Hvis der er tale om et fysisk kort eller lignende, vil tjenesten blive anset for at være elektronisk, hvis kortet kan aflæses elektronisk. Det kan eksempelvis være et kort med chip, magnetstribet, streghode eller anden kode til elektronisk aflæsning eller indtastning."

En ansat hos indklagede svarede herefter klager, at hun havde videresendt klagers mail til indklagedes ejer. Da klager ikke modtog noget svar fra denne, indgav klager herefter en klage til ankenævnet.

Klager har vedlagt en kopi af indklagedes forretningsbetingelser, hvoraf der fremgår, at der ikke er returneringsret på gavekort.

Klagers bemærkninger:

Klager er af den opfattelse, at der er tale om et elektronisk gavekort, hvorfor klager finder, at klager har krav på at få udbetalt værdien – 4.000 kr. – af gavekortet.

Klagers krav:

Udbetaling af gavekortets værdi, 4.000 kr.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at der ikke er tale om et magnetkort (og dermed ikke et elektronisk aflæseligt gavekort), da magnetriben på plastikkortet ifølge indklagede ikke er aktiv (den aflæses ikke elektronisk), og da indklagedes system til modtagelse af gavekort udelukkede kører på det tal, der står i nederste venstre hjørne af plastikkortet.

Når Indklagede har afvist udbetaling af gavekortet skyldes det, at indklagede tidligere har haft problemer med at ændre afsluttede transaktioner i forhold til SKAT, og at indklagede så er blevet pålagt dette personligt. Denne omkostning vil klager ikke påtage sig.

Indklagede er af den opfattelse, at klager i forbindelse med dennes booking eller ankomst hos indklagede burde have nævnt gavekortet, således at indklagede kunne have mindet klager om det ved udtjekning.

Indklagedes krav:

Klager har ikke krav på tilbagebetaling.

Nævnets bemærkninger:

Denne sag handler om, hvorvidt det omhandlede gavekort er et gavekort, hvor aflæsningen sker elektronisk.

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, magnetstriben, strekkode eller anden kode.

3 af nævnets medlemmer - nævnets formand og nævnets erhvervsrepræsentanter - udtaler herefter:

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum. Det vil endvidere være tilfældet, hvis det for at fastlægge faktum er nødvendigt at afholde syn og skøn eller indhente sagkyndige erklæringer.

Klager har som begrundelse for klagen anført en række forhold, herunder at der er tale om et gavekort, hvor aflæsningen sker elektronisk.

Indklagede har bestridt, at dette er tilfældet og har anført, at magnetriben på det til klager fremsendte plastikkort ikke var/er aktiv og derfor ikke kan aflæses elektronisk.

Vi finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer under strafansvar og/eller afholdelse af syn og skøn eller indhentelse sagkyndige erklæringer.

Vi stemmer derfor for at afvise klagen.

2 af nævnets medlemmer - nævnets forbrugerrepræsentanter - udtaler:

Vi finder, at det må lægges til grund, at gavekortet skal anses for elektronisk, idet det sammen med gavekortet fremsendte plastikkort indeholder en magnetstribе, hvorved det må lægges til grund, at kortet kan aflæses elektronisk. Vi lægger også vægt på, at klager ved modtagelsen af det fremsendte gavekort med magnetstribе er bibragt opfattelsen af, at der var tale om et elektronisk gavekort. Da indklagede ikke har dokumenteret, at kortet ikke kunne aflæses elektronisk, finder vi, at ankenævnet kan behandle sagen.

Vi stemmer derfor for at give klager medhold.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallet, og Ankenævnet afviser således at behandle klagen.

Afgørelse af 6. december 2022