

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0868 - Gavekort

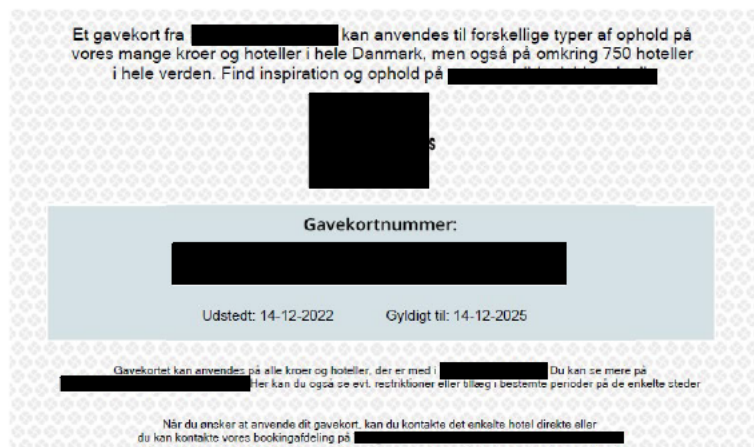
Sagsfremstilling:

Klager købte den 14. december 2022 et gavekort på et hotelophold for 2 med middag til brug hos indklagede. Gavekortet blev sendt elektronisk til klager, som en PDF-vedhæftning til en e-mail. Gavekortet kostede 999 kr.

Klager har oplyst, at der ikke blev aftalt andet i forbindelse med købet af gavekortet, herunder at der ikke var vedlagt handelsbetingelser. Indklagede har oplyst, at klager modtog handelsbetingelser og fortrydelsesformular i forbindelse med køb af gavekortet, samt fremlagt dokumentation herfor.

Den fremlagte dokumentation er ikke efterfølgende bestridt af klager, og nævnet finder det derfor godtgjort, at klager fik fremsendt handelsbetingelser og fortrydelsesformular sammen med gavekortet.

Af gavekortet fremgik blandt andet det følgende:



Af de ligeledes vedlagte handelsbetingelser fremgik blandt andet det følgende:

tilbyder 2 typer gavekort.

Gavekort med kontant værdi (F.eks. kr. 1000,-)

Kan anvendes på stort set alle ydelser og ophold hos samtlige hoteller under

Gavekort med oplevelser (F.eks. "Middag for 2" eller "Hotelophold for 2")

Er til forudbestemte oplevelser eller ophold på bestemte hoteller (se oversigten her), men kan endvidere - på samme måde som kontantgavekort - anvendes til at betale stort set alle ydelser hos alle hoteller under for den pålydende værdi (vejl. udsalgspris)

Generelt

Gavekort kan bruges som betalingsmiddel på alle kroer, hoteller, slotte og herregårde under (herefter kaldet hoteller). Der kan ske udskiftning og udvidelser i medlemskaren hos og derfor anbefaler vi, at du på holder dig opdateret om, hvilke hoteller der er en del af

Følgende vilkår er knyttet til gavekort til oplevelser

Gavekort til oplevelser som eksempelvis "Middag for 2" eller "Hotelophold for 2" kan bruges som betalingsmiddel til bestemte ophold og oplevelser på et udvalg af hoteller under - se aktuel oversigt på

Gavekortet kan endvidere - på samme måde som kontantgavekort - anvendes til at betale stort set alle ydelser hos alle hoteller under for den pålydende værdi (vejl. udsalgspris). Denne type gavekort kan ikke anvendes til delvise trækninger, og hele værdien af gavekortet skal anvendes på én gang.

Yderligere var der på tidspunktet for køb af gavekortet, offentliggjort en liste på indklagedes hjemmeside, over tillæg og restriktioner for de forskellige hoteller i indklagedes kæde. Heraf fremgik det:

Hotelophold for 2 med middag tillæg i 2022

Gavekortet gælder på disse kroer og hoteller



Tillæg på kr. 491,-

Klager ønskede at benytte gavekortet i perioden 4. august til 6. august 2023 og bookede herefter et ophold de pågældende dage. Af den reservationsbekræftelse klager modtog, fremgik det blandt andet:

Total price for room:

Kr. 2,530.00

Remarks:

Vi har gavekort som vi forventer skal modregnes ved afrejsen

Hotel information:

Efter opholdet modtog klager en faktura på i alt 3.665 kr., hvoraf 1.985 kr. efter det oplyste kunne henføres til levering af ydelser, som efter klagers opfattelse var omfattet af gavekortet.

Af det fakturerede beløb betalte klager 2.066 kr. efter fradrag af værdien af to gavekort, herunder det, der er genstand for nærværende sag.

Indklagede havde dog alene fratrukket det faktisk beløb klager havde betalt for gavekortet, 999 kr. Som begrundelse herfor har indklagede angivet, at det pågældende gavekort udgik af sortimentet den 31. december 2022, og at den information har været tilgængelig på indklagedes hjemmeside, hvor der er en "FAQ" om gavekortet.

Af denne "FAQ" fremgår det endvidere:

"Gavekortet skal nu benyttes som et kontant gavekort på den pålydende værdi."

Det har ikke været muligt for indklagede at orientere indehaverne individuelt, blandt andet henset til, at mange gavekort foræres væk i gaveøjemed.

Afsluttende har indklagede forklaret, at klager foretog bookingen direkte via indklagedes hjemmeside, men uden at oplyse, at han ønskede at foretage delvis betaling med gavekortet, i strid med bestemmelserne for gavekortet. Var det ikke sket, ville indklagede have haft mulighed for at orientere om konverteringen til et kontantgavekort til pålydende værdi.

Klagers bemærkninger:

Til støtte for sin påstand har klager gjort gældende, at han har købt et gavekort til en bestemt oplevelse, som indklagede er pligtig at levere i henhold til aftale.

Den underliggende værdi er uvedkommende for klager, som i øvrigt ikke havde modtaget nogen information herom, eller andre begrænsninger, i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Klager bestrider, at indklagede ikke kunne have orienteret om konverteringen. Kortet blev bestilt online, så indklagede var i besiddelse af de nødvendige oplysninger.

Klagers krav:

Hel eller delvis tilbagebetaling af det betalte beløb

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelsespåstand gjort gældende, at klager i forbindelse med købet var orienteret om, og havde godkendt, indklagedes handelsbetingelser. Det fremgår heraf, at gavekortet er til forudbestemte oplevelser, men kan også anvendes til andre ydelser i indklagedes hotelkæde med den pålydende værdi. Sammenholdt med, at klager alene havde betalt 999 kr. for gavekortet, kan han ikke have haft en berettiget forventning om, at gavekortet skulle have en højere værdi, end hvad klager faktisk har betalt.

Dette understøttes endvidere af, at indklagede udbyder oplevelsesgavekort af varierende nominel værdi, og i øvrigt driver en kæde af op mod 70 hoteller af forskellig kvalitet og klasse. Det har ingen formodning for sig, at et gavekort til en bestemt oplevelse med en lav nominel pålydende værdi skal

kunne indløses valgfrit på et af indklagedes hoteller uden tillæg eller merbetaling, ligesom det selvsagt også vil gøre det meningsløst at købe et gavekort med en højere nominel pålydende værdi.

Hertil har indklagede supplerende gjort gældende, at gavekortet selv oplyser om en liste med tillæg og restriktioner for de forskellige hoteller, som er tilgængelig via indklagedes hjemmeside. Det fremgik her, at der for det valgte hotel ville være et tillæg på 491,-. Også, og allerede af den grund, kan klager ikke have haft en berettiget forventning om, gavekortet ville dække ophold med en højere værdi, end gavekortets pålydende.

Omkring den skete konvertering af gavekortet til et kontantgavekort har indklagede gjort gældende, at der via indklagedes hjemmeside var givet tilstrækkelig information herom, herunder om de nærmere betingelser for efterfølgende anvendelse af kortet.

Indklagede havde ikke praktisk mulighed for at orientere gavekortindehaverne individuelt og direkte.

Supplerende har klager ikke fulgt den anviste procedure for booking af ophold, og ligeledes heller ikke oplyst i forbindelse med bookingen, at han ville anvende et gavekort. Derfor havde indklagede ikke anledning til at oplyse klager herom, i forbindelse med at klager foretog bookingen.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Ankenævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at det af bookingbekræftelsen fremgår, at klager havde gavekort, som klager forventede skulle modregnes ved afrejse.

Ankenævnet bemærker yderligere, at gavekortet er udstedt til en nærmere specificeret ydelse, og at ydelsen ikke er opgjort til en nominel værdi på gavekortet. Allerede af den årsag finder nævnet ikke, som anført af indklagede, at værdien af gavekortet under alle omstændigheder kan begrænses til det beløb, klager faktisk har betalt for kortet.

Klager købte gavekortet den 14. december 2022, og indklagede ændrede den 31. december 2022 betingelserne, og dermed forudsætningerne, for anvendelse af kortet væsentligt, uden at orientere klager direkte.

Nævnet finder, at indklagede ikke var berettiget hertil og derfor var pligtig at levere den ydelse, gavekortet var udstedt til.

Nævnet lægger til grund, at den ydelse, som indklagede skulle levere mod udlevering af gavekort, opgjort på baggrund af den udstedte faktura havde en værdi på 1.985 kr., hvoraf klager alene blev godskrevet 999 kr. for gavekortet.

Afgørelse af 29. februar 2024