

Ankenævnets Journal nr.: 2023-1080 - Gavekort

Sagsfremstilling:

Klager modtog i bryllupsgave den 23. april 2022 et gavekort til en værdi af 3.000 kr. til indklagedes restaurant, som er en restaurant indenfor fine dining-segmentet.

Af gavekortet fremgik følgende tekst: "The gift card is valid for year from date of purchase". Kortet var udstedt den 23. april 2022. Af gavekortet fremgik endvidere:

"...
GIFT CARD CODE

R8BJT0DGMU

Redeem by making a reservation at *****.***.com** and applying the code above or communicate it to the restaurant
..."

Klager har oplyst, at klager var af den opfattelse, at indklagede havde glemt at indsætte den aktuelle frist for gavekortets anvendelse, da der ikke var angivet et specifikt antal år i forhold til gavekortets anvendelse. Klager antog derfor, at gavekortet, jf. forældelseslovens regler, havde en gyldighed på 3 år.

Den 10. november 2023 rettede klager henvendelse til indklagede med henblik på at booke et bord, men fik afvist at anvende gavekortet, idet indklagede anførte at gavekortet havde en gyldighed på 1 år, og derfor var udløbet i april 2023. Klager skrev efterfølgende – samme dag - til indklagede og bad indklagede om at revurdere afvisningen. Klager henviste her bl.a. til, at klager og dennes mand ikke havde haft mulighed for at anvende gavekortet før nu (november 2023), idet der havde været alvorlig sygdom i klagers nærmeste familie. Yderligere anførte klager, at det ikke udtrykkeligt fremgik af gavekortet, at det kun gjaldt for *one year*, men at der alene var indsæt "year", hvorfor klager ikke havde opfattelsen af, at det gjaldt i mere end 1 (one) år (year).

Indklagede svarede den 16. november 2023, at det efter indklagedes opfattelse fremgik af gavekortet, at det kun gælder for 1 år. Indklagede vedhæftede som støtte for dette synspunkt en udskrift fra indklagedes booking-system, hvoraf det fremgik, at gavekortet kun var gældende for 1 år.

Da parterne ikke kunne nå til enighed, indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager som følge af sit arbejde som advokat må antages at være opmærksom på forhold vedrørende gavekortets gyldighed ved modtagelse af et gavekort, særligt når klager selv angiver øjensynligt at have været i tvivl om gyldigheden.

Klager bemærker hertil, at klager ved indbringelsen af denne klage agerer i klagers egenskab af forbruger. Det forhold, at klager professionelt arbejder som advokat, mener klager hverken ændrer på den omstændighed, at klager er forbruger, eller på Ankenævnets vurdering af sagen.

Det klare udgangspunkt i henhold til forældelsesloven er, at et gavekort forældes 3 år efter, at det er udstedt. En eventuel fravigelse af dette udgangspunkt og dermed forældelseslovens regler kræver en klar og tydelig aftale. Det forhold, at klager – som forbruger – alene på baggrund af en grammatisk fortolkning af gavekortets - endda engelske – ordlyd skal indse og acceptere, at det almindelige udgangspunkt er fraveget, finder klager ikke har den fornødne klarhed og/eller tydelighed.

Efter klagers opfattelse kan sætningen "[t]his giftcard is valid for year from date of purchase" derimod give anledning til misforståelser. Indklagede kunne som koncipist af gavekortet netop have undgået en sådan tvivl ved blot at have tilføjet en specifik tidsangivelse såsom "a", "one" eller "1" i gavekortets ordlyd. Uden en sådan henvisning er det efter klagers opfattelse uklart, om henvisningen til "year" betyder ét år eller en anden tidsperiode, herunder om sætningen er en fortrykt tekst, hvor indklagede mangler at indsætte et specifikt årstal. Som koncipist af gavekortet finder klager, at indklagede er nærmest til at bære ansvaret for denne uklarhed.

Klager finder således, at da det er indklagede, der har ønsket at fravige udgangspunktet efter forældelsesloven, så er det indklagede, der skal løfte bevisbyrden for, at der gyldigt er aftalt en kortere gyldighedsperiode for gavekortet. Klager finder ikke, at indklagede har løftet denne bevisbyrde. Det forhold, at indklagede mener, at klager – som forbruger – selv har bragt sig i en vildfarelse om gavekortets gyldighedsperiode, herunder at klager selv burde have bragt sig ud af den vildfarelse ved tidligere at rette henvendelse til indklagede, finder klager ikke ændrer på, at indklagede bærer ansvaret for at løfte bevisbyrden, og uklarhederne ved gavekortets ordlyd i øvrigt.

Efter klagers opfattelse understøtter denne såkaldte "vildfarelse" blot, at gavekortet var uklart formuleret. Det forhold, at der angiveligt ikke er andre kunder, der har "været i tvivl om, at et års gyldighed var aftalt", er for det første udokumenteret, og dernæst finder klager heller ikke, at det har betydning for retsgrundlaget, bevisbyrden eller Ankenævnets vurdering af sagen i øvrigt. Det er derfor klagers opfattelse, at gavekortet er gyldigt i tre år, idet indklagede ikke har løftet bevisbyrden for, at der er aftalt en kortere gyldighedsperiode.

I det omfang, at Ankenævnet måtte finde, at der er aftalt en kortere gyldighedsperiode end 3 år, gør klager gældende, at den pågældende frist på ét år er urimeligt kort i forhold til det produkt, som gavekortet er udstedt til. Gavekortet er ikke tænkt at skulle benyttes til ét bestemt produkt, f.eks. en middag, men som betaling ved et besøg på indklagedes restaurant. Da gavekortet er udstedt for et konkret beløb, vil gavekortet - i det omfang, at priserne hos indklagede måtte stige i perioden efter udstedelsen af gavekortet - blot have givet klager en mindre ydelse.

Som indklagede selv understreger, er der desuden tale om en "mondæn og meget anerkendt restaurant", som "desuden er udnævnt som Green Star af Michelin". Der er derfor ikke tale om en "hverdagsrestaurant", hvor man kan reservere bord fra dag til dag eller uge til uge, men en restaurant, hvor et besøg – også henset til priseniveauet på restauranten – kræver reservation i god tid og også god tid på selve dagen. Dette taler efter klagers opfattelse også for, at en kort forældelsesfrist ikke er rimelig.

Indklagede har anført, at det forhold, at klager ikke selv har betalt for gavekortet medfører, at klager i det tilfælde, hvor klager får medhold i klagen, ikke kan kræve gavekortsbeløbet refunderet. Som ordet gavekort klart indikerer har klager og klagers mand fået gavekortet i gave. Klager er derfor af den opfattelse, at det kan bestrides, at den fordring mod indklagede, som gavekortet indeholder, ved gave er overdraget fra køberen til klager og dennes mand i forening på tidspunktet, hvor gaven er blevet givet, dvs. den 23. april 2022.

Klager bemærker - for god ordens skyld - at klagers mand har givet samtykke til klagens indbringelse og deler ønsket om refusion af gavekortets beløb.

På den baggrund fastholder klager sit ønske om, at klager i det tilfælde, at klager får medhold i klagen, får gavekortsbetøbet refunderet. Klager har anført, at klager ikke ønsker at få udstedt et nyt gavekort eller tilgodebevis.

Indklagede gør gældende, at klager skal tilpligtes at dække indklagedes omkostninger til juridisk bistand i forbindelse med behandling af klagen. Klager har henvist til § 23 i Ankenævnets vedtægter, hvor det udtrykkeligt fremgår, at "[i]ngen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part". Da vedtægterne ikke indeholder hjemmel til at pålægge klager sådanne omkostninger, er klager meget uforstående overfor indklagedes bemærkninger herom.

Klagers krav:

Klager ønsker at få gavekortet udbetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager fik gavekortet i bryllupsgave i april 2022, og klager ønskede først i november 2023 at anvende gavekortet, dvs. 1 år og 7 måneder efter gavekortet var udstedt.

Ifølge indklagede var gavekortet aftalt og påført at være gyldig i ét år fra udstedelsen, i dette tilfælde ét år gældende fra den 23. april 2022, hvorfor gavekortet udløb den 23. april 2023.

Ved klagers henvendelse indklagede den 10. november 2023 anerkendte klager efter indklagedes opfattelse selv, at klager ikke havde "been able to use the gift card before now", ligesom klager havde udøvet en "preliminary assessment" af gavekortets gyldighed, som ikke havde fået klager til "reach out to you sooner".

Indklagede har yderligere anført, at klager i selve klageskrivelsen ligeledes har anført: "Vi antog derfor, at det som udgangspunkt var gyldigt i 3 år".

Indklagede finder, at klager derved anerkender selv at have påført sig en vildfarelse om, at gavekortet skulle have en gyldighedsperiode, der rakte udover et år.

I sit skriftlige svar til klager vedhæftede indklagede samtidig en skriftlig bekræftelse fra indklagedes selskab [REDACTED], på at gavekortets gyldighed var 1 år, som ifølge indklagede ligeledes står anført på gavekortet.

[REDACTED] er den digitale udsteder af gavekort til indklagedes restaurant, og forestår, udover gavekort udsendt på mail til indklagedes kunder, indklagedes digitale bookingsystem.

Indklagede har vedhæftet et screenprint af fremsendelsen af gavekortet til køberen af gavekortet (klagers ven) som bilag. Heri fremhæver indklagede, at gavekortet netop er købt med et års gyldighed fra købsdatoen, jf. teksten nederst i mailen til køberen (citater): "Conditions Valid from year from date of purchase. Date of purchase: April 23, 2022"

Selvom gavekortet var udløbet adskillige måneder inden klager henvendte sig, tilbød indklagede ekstraordinært at udstede et nyt gavekort kvit og frit på kr. 500 til klagers brug inden årets udgang. Dette tilbud blev aldrig besvaret af klager.

Klager indgav i stedet en klage til Ankenævnet.

Indklagede bestrider, at der er en uhensigtsmæssighed ved gavekortets gyldighed, idet der står, at det er gældende "for year from date of purchase". Der står således "year" hvilket betyder et enkelt år og kun kan forstås som et år, og der står ikke "years" svarende til flere år.

Samtidig er køber af kortet i fremsendelsesmailen af gavekortet den 23. april 2022 blevet konkret oplyst, at gavekortet er gyldigt ét år fra købsdatoen, jf. vedlagte kopi af denne mail.

Det er indklagedes opfattelse, at idet klager modtog gavekortet i bryllupsgave i april 2022 og idet gavekortet tydeligvis kun angiver "year", kunne og burde klager have spurgt gavegiver - eller restauranten - inden for det første år ("year"), dvs. inden den 23. april 2023, om hvor lang tid gavekortet var gyldigt, hvis klager var i tvivl.

Der står intet om flere år ("years") på gavekortet eller i mailen, ligesom der heller ikke er andre indikationer på, at gavekortet skulle have en gyldighed over flere år. Der står således heller ikke noget angivet med tal (f.eks. 2 eller 3).

Klager er oplyst som værende advokat, hvorfor klager efter indklagedes opfattelse ydermere må antages at være opmærksom på sådanne forhold ved modtagelse af et gavekort, særligt når klager selv angiver øjensynligt at have været i tvivl om gyldigheden. Klagers personlige forhold som nævnt i klagen er efter indklagedes opfattelse irrelevante for vurdering af klagen, og kan ikke medføre, at indklagede skal pålægges at bære risikoen for klagers manglende rettidige udnyttelse af gavekortet.

Indklagede har oplyst, at indklagede har udstedt gavekort til kunder i mere end 6 år på identiske vilkår, uden at det nogensinde har givet anledning til tvivl om gyldigheden af gavekort til indklagede. Alle andre kunder har aldrig været i tvivl om, at ét års gyldighed var aftalt. Indklagede har forsøgt at imødekomme klager ekstraordinært ved mail af 16. november 2023, hvilket klager blot har afvist.

Indklagede har anført, at dette er en principalsag for indklagede, hvorfor det i mailen fremsatte tilbud naturligvis er bortfaldet ved indgivelse af klagen til Ankenævnet. Indklagede har oplyst, at indklagede er en mondæn og meget anerkendt restaurant og indklagede har medsendt link til indklagedes hjemmeside. Indklagede er desuden udnævnt som Green Star af Michelin, indklagede har medsendt link hertil. Indklagede har også vedhæftet de nævnte bilag i udskrevet form

Indklagede fastholder således, at gavekortet er udløbet, og at klager ikke kan gives medhold i sin klage. I øvrigt bemærker indklagede, at klager ikke selv har betalt for gavekortet, hvorfor der ikke kan blive tale om at klager skal have "pengene retur", som klager ønsker det.

Endelig gør indklagede gældende, at klager skal tilpligtes at dække de omkostninger til juridisk bistand til at besvare klagen, som indklagede er blevet påført i anledning af klagen.

Ankenævnets 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, magnetstribet, stregekoder eller anden kode.

Det pågældende gavekort indeholder en kombineret tal- og bogstavkode, som Ankenævnet lægger til grund anvendes til elektronisk aflæsning af gavekortet.

Da gavekortet derfor må anses for at være et elektronisk gavekort, følger det af reglerne i betalingslovens § 96, stk. 2, at klager har krav på at få gavekortets værdi udbetalt op til 1 år efter at gavekortet er udløbet, hvilket efter indklagedes oplysninger er den 23. april 2024.

Indklagede er således forpligtet til at tilbagebetale klager gavekortets pålydende værdi på 3.000 kr.

Afgørelse af 29. februar 2024