

Ankenævnets Journal nr. 2023-1123 - Gavekort

Sagsfremstilling:

Klager købte fra indklagede, som er formidler og udsteder af gavekort og værdibeviser, den 16. december 2022 et værdibevis til et ophold for 2 personer til 2 overnatninger på xxxx Hotel i yyyy.

Prisen herfor var 1.498 kr. samt et administrationsgebyr på 5 kr. i alt 1.503 kr.

Af værdibeviset fremgik, at opholdet kunne benyttes med ankomst alle dage frem til den 17. december 2023.

Af beviset fremgik også, at der kan forekomme travlhed i starten og slutningen af indløsningsperioden samt i weekender. Yderligere fremgår det af beviset, at indklagede udelukkende er formidler (udsteder) og at alle spørgsmål vedrørende værdibeviset skulle rettes til Hotelselskabet yyyy ApS (xxxx Hotel).

Klager har oplyst, at det trods en række telefonopkald til xxxx Hotel har været svært at finde et tidspunkt til at gennemføre opholdet. Den 5. februar 2023 ringede klager til hotellet og fik oplyst, at der ikke var ledige ophold før til november 2023. Den 11. juli 2023 kontaktede klager på ny hotellet telefonisk og spurgte om det var muligt at komme på en venteliste, hvilket ifølge klager blev afvist.

Den 27. september 2023 ringede klager igen til hotellet for at booke en dato til opholdet, da udløbsdatoen nærmede sig. Klager fik tilbudt at komme den 20. – 22. december 2023, men det var ikke en mulighed for klager. Klager fik efterfølgende også tilbudt et ophold den 20. – 22. oktober 2023, men det var heller ikke muligt for klager.

Klager havde en forventning om, at det ville være muligt at forlænge anvendelsesperioden for værdibeviset, idet hotellet angiveligt tidligere på året havde forlænget perioden for et værdibevis købt af klagers forældre. Hotellet afviste imidlertid at forlænge anvendelsesperioden. Klager har anført, at det undrer klager, at hotellet udbyder sådanne ophold, hvis ikke der er ledige værelser, når man ønsker at booke opholdet.

Klager rettede herefter den 1. oktober 2024 skriftlig henvendelse til hotellet med en beskrivelse af ovenfor anførte forløb og synspunkter.

Den 2. oktober 2023 svarede hotellet, at det ikke var korrekt, som anført af klager, at hotellet først havde ledige værelser til november 2023. Hotellet anførte videre, at det var korrekt, at klagers forældres værdibevis var blevet forlænget, idet hotellet ikke havde haft ledige værelser før deres (forældrenes) værdibevis var udløbet i maj 2023.

Hotellet svarede videre, at klager havde haft mulighed for at booke et ophold i hele perioden (1 år), hvor der havde været flere ledige datoer. Hotellet henviste i øvrigt til det på værdibeviset anførte om travlhed i visse perioden, og afslutningsvis tilbød man klager et ophold den 20. – 22. december 2023.

Da parterne ikke kunne finde en periode til afvikling af det af klager købte ophold, anmodede klager den 9. oktober 2023 om at få beløbet tilbagebetalt.

Den 10. oktober 2023 tilbød hotellet klager et ophold den 20. – 22. oktober 2023, hvilket klager afviste og fastholdt kravet om tilbagebetaling.

Klager har i forbindelse med sin argumentation for udbetaling af værdibevisets værdi fremsendt links til hhv. forbrugerorganisationen TÆNKS's side omkring regler om gavekort og tilgodebeviser samt til Forbrugerombudsmandens hjemmeside om samme emne, herunder omkring udbetaling af "elektroniske" gavekort.

Da hotellet ikke ville refundere betalingen for værdibeviset, indgav klager den 1. november 2023 klage til Ankenævnet med anmodning om refundering af betalingen for gavebeviset. Indklagede var anført som hotellet.

Klager har efterfølgende, efter dialog med Ankenævnets sekretariat, ændret den indklagede virksomhed til at være udsteder af gavekortet (indklagede).

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager må have krav på tilbagebetaling af værdibevisets værdi under henvisning til, at det ikke har været muligt at finde et tidspunkt for gennemførelse af det købte ophold. Klager har ikke direkte – overfor Ankenævnet – argumenteret for, at der er tale om, at værdibeviset må betragtes som et "elektronisk" gavekort, men klager har som anført ovenfor fremsendt links til hotellet, hvori muligheden for at få udbetalt elektroniske gavekort er beskrevet.

Klagers krav:

Klager ønsker at få det betalte beløb på kr. 1.498 tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede finder, at sekretariatets vurdering angående ændring af den indklagede (fra xxxx Hotel til indklagede) er stærkt utilfredsstillende og viser manglende forståelse for forretningsaftalen.

Indklagede finder ikke, at der er tale om et gavekort i almindelig forstand, hvor man har et givet beløb, som kan bruges på et vilkårligt produkt på en hjemmeside.

Der er efter indklagedes opfattelse derimod tale om et værdibevis til en bestemt samarbejdspartner med et specifikt indhold. Indklagede har anført, at ved køb af en deal, er der altid tilknyttede betingelser såsom pris, besparelse, gyldighedsperiode, indhold osv. Årsagen til at der står "Gavebevis" på kundens vedhæftning, skyldes at man kan give et værdibevis som gave, og derfor anvendes ordet "Gavebevis" i stedet for "Værdibevis".

Hotellet er indklagedes samarbejdspartner, og hotellet er aftaleparten, som skal yde den service, som kunden har købt. Indklagede har ingen indsigt eller virke i hotellets virksomhed (herunder deres ledige kapacitet).

Dette informerer indklagede kunderne om, både før købet af dealen og på gavebeviset/værdibeviset samt i handelsbetingelserne efter købet. Indklagede finder ikke, at man blot kan ændre den indklagede på baggrund af en antagelse om, at sagen mod xxxx Hotel kan blive afvist. Indklagede har indgået et kontraktuelt samarbejde med en samarbejdspartner, som har underskrevet en aftale om, at de er aftaleparten.

Dette fremgår også af vedhæftningen, at "ifølge nævnets praksis er den rette indklagede ved sager om indløsning af elektroniske gavekort udstederen, i dette tilfælde [navnet på indklagede]" Der er

dog ikke tale om et elektronisk gavekort, da købet er til en specifik deal, hvor der er købt et gavebevis/værdibevis.

Klager har efter en samtale med indklagedes kundeservice (telefonisk samtale omkring 12-13. februar 2024) givet udtryk for sin mening. Klager var ifølge indklagede indforstået med, at det er samarbejdspartnerens ansvar at yde dealen, som hun har købt. Men på baggrund af Ankenævnets anbefalinger retter kunden nu klagen mod indklagede, hvilket ikke var klagers oprindelige ønske.

Det er indklagedes klare overbevisning, at Ankenævnet blot ønsker "betaling", og da man ikke kan hæfte på aftaleparten, så er der lavet antagelse/vurdering, før sagen er fremvist for sekretariatet.

Indklagede ønsker naturligvis ikke, at nogen af indklagedes kunder skal ende i samme situation som klager.

Dog er det i sidste ende hotellet, der er aftaleparten og ansvarlig for service og ydelsen af den købte deal. Indklagede kan kun gøre sit bedste for at mægle mellem partnerne.

Nævnets 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 værdibeviser, hvor aflæsningen sker elektronisk, f.eks. ved aflæsning af chip, magnetstribet, strejkode eller anden kode.

Det pågældende værdibevis indeholder en QR-kode til elektronisk aflæsning, og da beviset derfor må anses for at være et elektronisk værdibevis, følger det af reglerne i betalingslovens § 96, stk. 2, at klager har krav på at få værdibevisets værdi udbetalt op til 1 år efter gavekortets udløb den 17. december 2023.

Da det er z, der har udstedt værdibeviset, og da z's logo fremgår af værdibeviset, finder ankenævnet, at z er forpligtet til at tilbagebetale værdibevisets værdi på 1.498 kr.

Afgørelse af 6. juni 2024