

**Ankenævnets Journal nr.: 2024-0069 – Gavekort**

**Sagsfremstilling**

Klager købte som fødselsdagsgave i starten af september 2023 til sin kone et gavebevis fra en formidler af gavekort, i det følgende benævnt indklagede 2, til et ophold hos indklagede 1, som driver hotel og restaurant. Prisen herfor var 2.806 kr. Opholdet bestod i 2 overnatninger med tilhørende middag, morgenmad samt 15 min. massage i en massagestol og en voucher til en flaske vin.

Af gavekortet fremgik det, at det kunne benyttes med ankomst alle dage indtil den 18. december 2023.

Det var klagers intention, at gavebeviset skulle anvendes i løbet af efteråret 2023, men pga. oversvømmelse/stormflod i klagers hjem samt sommerhus og den efterfølgende håndtering af denne situation fik klager og dennes kone ikke anvendt det købte gavebevis.

Klager rettede herefter henvendelse i slutningen af december 2023 til indklagede 2, hvor klager havde købt gavebeviset med anmodning om forlængelse af gavebevisets gyldighedsperiode. Indklagede 2 svarede den 2. januar 2024, at indklagede 2 alene var formidler af gavebeviset, og at en evt. forlængelse af gyldigheden skulle aftales direkte med indklagede 1. Indklagede 2 gjorde i svaret opmærksom på, at indklagede 1 ikke var forpligtet til at forlænge gyldighedsperioden.

Klager rettede herefter henvendelse til indklagede 1 med anmodning om forlængelse af gyldighedsperioden eller alternativt at få pengene for gavebeviset tilbagebetalt.

Den . januar 2024 svarede indklagede 1, at indklagede 1 ikke ville forlænge gavebevisets gyldighedsperiode, da man vurderede, at det havde en tilstrækkelig lang gyldighedsperiode til, at man med rimelighed kunne anvende det inden udløbet den 18. december 2023.

Klager rettede herefter på ny henvendelse til indklagede 1, hvori klager anførte, at klager følte sig snydt og anførte, at indklagede 1 manglede konduite. Klager anmodede videre om at få at vide, hvem der besad det beløb, som klager havde betalt, indklagede 1 eller indklagede 2. Klager anførte videre, at klager fandt det usmageligt at indklagede 1 ikke ville forlænge gyldighedsperioden eller tilbagebetale beløbet og anførte, at klager fremadrettet ville advare mod indklagede 1.

Indklagede 1 svarede den 3. januar 2023, hvori indklagede 1 fastholdt ikke at ville forlænge gyldighedsperioden eller tilbagebetale beløbet. Indklagede 1 henviste i den forbindelse til handelsbetingelserne. Indklagede 1 anførte videre at indklagede 1 havde håbet, at det ville være muligt at drøfte de forskellige muligheder for en løsning (uden at det var anført hvilke muligheder der konkret var tale om). Indklagede anførte her videre, at det efter indklagede 1's opfattelse næppe ville være muligt at finde et fælles ståsted eller en løsning set i lyset af de e-mails, som klager havde sendt til indklagede.

Klager svarede den 10. januar 2024 og fastholdt sine synspunkter og sin anmodning om forlængelse eller tilbagebetaling. Klager skrev videre den 10. januar 2024 til direktøren hos indklagede 2 og bad om at få oplyst, hvem (indklagede 1 eller indklagede 2), der var i besiddelse af klagers betaling for gavebeviset. Der ses ikke at ligge en besvarelse af denne henvendelse.

Klager rettede herefter den 16. januar 2024 henvendelse til direktøren hos indklagede 1 med en beskrivelse af baggrunden for, at klager ikke havde fået anvendt gavekortet, Klager anmodede her om, at sagen kunne afsluttes på værdig vis således, at klager kunne trække sin klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme tilbage.

Indklagede 1 ses ikke at have besvaret denne henvendelse.

Den 28. februar 2024 skrev Ankenævnets sekretariat til klager og bemærkede, at der formentlig var tale om et elektronisk gavekort, og at klager formentlig ville have krav på tilbagebetaling af gavebeviset/kortet fra Indklagede 2, hvor klager havde købt gavekortet. Sekretariatet havde herefter en drøftelse med klager om, hvem der var rette indklagede i sagen.

Klager anførte her, at han havde efterspurgt, hvem der besidder betalingen for det købte gavebevis, indklagede 1 eller indklagede 2. Klager havde dog alene fra indklagede 2 fået oplyst, at indklagede 2 ikke ønskede at oplyse, hvordan afregningsmodellen med indklagede 2's parterne er skruet sammen. Det havde således ikke været muligt for klager at få oplyst, hvem der besidder betalingen for gavebeviset.

På den baggrund besluttede sekretariatet i samråd med klager, at både indklagede 1 og indklagede 2 skal anses for indklagede i sagen.

Klagers krav:

Klager ønsker mulighed for at anvende gavebeviset eller at få beløbet for gavebeviset tilbagebetalt.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at klager var havnet i en uforskyldt situation, som følge af stormflod i klagers hjem, og at der således var en legitim grund til, at klager ikke kunne anvende gavebeviset indenfor gyldighedsperioden. Klager finder, at indklagede 1 derfor burde have udvist konduite og have forlænget gyldighedsperioden. Alternativt finder klager, at indklagede 1 eller indklagede 2, afhængigt af, hvem der besidder klagers betaling for gavebeviset burde have tilbagebetalt klager det betalte beløb.

For så vidt angår bemærkningerne fra indklagede 1 har klager anført, at det forhold, at indklagede 1 har lavet en skrap pris betyder, at når klager så tilbyder at betale et yderligere gebyr for ulejligheden og klager herefter tager et weekendophold til normalpris, så har indklagede 1 intet sat til, så det er vel en god forretning for indklagede 1 og en fair måde at handle på.

Klager oplyser, at klager har drevet egen virksomhed i over 50 år og har hvert år tjent penge og det er efter devisen en god handel er en handel, der kun er god, hvis både køber og sælger er tilfredse. I denne sag har indklagede 1 afvist alt med det samme, hvilket fik klager til at spidse pennen en anelse overfor indklagede 1.

Straks fik klager besked tilbage, at nu kan man ikke finde en løsning. Det er – ifølge klager - efter almindelig antagelse frækt, idet man herved havde lukket sagen og ville score hele beløbet.

Klager har anført, at det af indklagede angivne eksempel kan klager slet ikke bruge til noget, idet man ikke tager noget tilbage, her er der egentlig tale om, at man aldrig leverer varen, og at man har modtaget betalingen, og klager har her endog tilbudt at betale omkostningerne og købe en ny vare til fuld pris, hvorved indklagede 1 ville tjene penge på opholdet og få en tilfreds kunde samt en fremtidig kunde i stedet for en utilfreds kritiker. Samtidig ville man så overholde købeloven.

For så vidt angår indklagede 2's bemærkninger så har klager anført, at klager ikke har kunnet få oplyst fordelingen af klagers betaling, men klager finder, at hvis fordelingen af betalingen (citater) "..... er som man må forstå af svaret [fra indklagede 2], beskeden er det jo ok, vi ved vi skal betale et gebyr for ulejligheden og derefter er det jo så [navnet på indklagede 1], der har strøget det meste af gevinsten"

Indklagedes krav:

Begge indklagede afviser en forlængelse af gyldighedsperioden eller tilbagebetaling af det betalte beløb for gavebeviset.

Indklagedes bemærkninger:

[indklagede 1]

Indklagede 1 har anført, at værdibeviserne er lavet til en skarp pris, hvor indklagede 1 samtidig ved, at gæsterne kommer indenfor en given periode med en påtrykt udløbsdato, så de benyttes i høj grad til at fylde hotellet i skuldæsonen.

Indklagede 1 finder derfor, at denne sag kan danne præcedens for ret mange sager om gavekort der er udløbet, såfremt Ankenævnet måtte finde, at gavebevisets gyldighedsperiode skal forlænges.

Indklagede 1 har anført et eksempel, hvor princippet ifølge indklagede er det samme, som i den foreliggende sag.

Eksemplet går på, at man køber en mælk på tilbud d. 11/3, men, da man kommer hjem fra weekend søndag er mælken desværre udløbet allerede d. 16/3. man har bonnen, og har slet ikke åbnet mælken – her vil man næppe kunne få en ny mælk eller få pengene tilbage.

[Indklagede 2]

Indklagede 2 har henvist til, at det står på de indsendte dokumenter at den "Indklagede virksomhedsnavn mv. (pkt.3)" er [navnet på indklagede 1]. Indklagede 2 antager derfor ikke være én af de indklagede i sagen.

Indklagede 2 har anført, at indklagede 2 blot var/er formidler af købet, hvilket indklagede 2 gjorde opmærksom på i dealen (før klagers køb) og i handelsbetingelserne (som bliver tilsendt til kunden efter købet).

[navn på indklagede 2] er ikke en almindelig online forretning, vi formidler tilbud på vegne af andre virksomheder til en fordelagtig pris med tilknyttet betingelser.

Betingelserne kan være fx være X % besparelse, gyldighed indenfor en bestemt periode, en specifik menu, booking indenfor en bestemt dato etc.

Købsdatoen (pkt.6) er ikke som oplyst 4/8-23, men den 02/08-2023.

Indklagede 2 har stor forståelse for klagers sag, men indklagede 2 kan ikke gøre mere for klager efter de 14 dages fortrydelsesret (fra købsdatoen) er forbi. Ansvaret for kompensation, ydelse, refundering vil ligge hos annoncøren [navn på indklagede 1], som også er virksomheden klager også oplyser, er den indklagende part.

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, strekkode 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 18. december 2023.

Da det er indklagede 2, der har udstedt værdibeviset, og da indklagede 2's logo fremgår af værdibeviset, finder ankenævnet, at indklagede 2 er forpligtet til at tilbagebetale værdibevisets værdi på 1.498 kr.

**Afgørelse af 28. august 2024**