

**Ankenævnets Journal nr.: 2024-0247 - Gavekort**

**Sagsfremstilling**

I foråret 2022 forærede virksomheden X et gavekort til en række ledende medarbejdere, herunder til klagers mand. Ifølge klager blev gavekortet givet til en række af virksomhedens funktionærer som tak for en ekstraordinær indsats i forbindelse med en strejke på virksomheden.

Gavekortet havde en værdi på 4.000 kr. og kunne anvendes hos indklagede, som er en sammenslutning (forening) af en række slotte og herregårde, der drives som hotel og restaurant. Det fremgår af gavekortet, at det er købt den 24. marts 2022 og er gyldigt i 3 år fra købsdato.

Da klager ikke fik brugt gavekortet, rettede klager i november 2022 telefonisk henvendelse til indklagede med anmodning om at få gavekortet udbetalt, hvilket indklagede ifølge klager bekræftede i telefonen var muligt. Klager sendt herefter gavekortet til indklagede.

Da klager ikke havde hørt noget fra indklagede rettede klager den 13. december 2022 skriftlig henvendelse til indklagede og anførte, at klager endnu ikke havde fået gavekortet udbetalt.

Indklagede oplyste herefter telefonisk klager om, at det *ikke* kunne lade sig gøre at få udbetalt gavekortet angiveligt med den begrundelse, at indklagede ikke kunne gå med til dette.

Herefter skrev klager den 14. december 2022 til indklagede, at klager ønskede at annullere anmodningen om udbetaling og bad i stedet indklagede om at fremsende en kode til booking på et de omfattede slotte/herregårde.

Frem til og med september 2023 havde parterne en dialog omkring booking af et ophold for klager og dennes mand på et de omfattede slotte/herregårde, men det mandede ikke ud i nogen booking, da der ikke var et tidspunkt, som passede klager på et af de steder, som klager ønskede at gennemføre opholdet på.

På den baggrund skrev klager den 22. januar 2024 til indklagede og bad igen om at få pengene udbetalt.

Den 25. januar 2024 svarede indklagede, at dette ikke kunne lade sig gøre, da der var tale om et B2B-gavekort, hvilket ifølge indklagede betyder, at det ikke kan udbetales, da beløbet er fratrukket i et regnskab (givervirksomheden).

Indklagede tilbød at forlænge anvendelsen af gavekortet. Klager svarede samme dag, at klager ikke var tilfreds med dette svar, da andre af de ansatte, som havde modtaget et tilsvarende gavekort havde fået værdien udbetalt. Klager anførte videre, at teksten på indklagedes hjemmeside om at B2B-gavekort ikke udbetales, var noget indklagede havde tilføjet efter klagers henvendelse om udbetaling.

Af indklagedes hjemmeside fremgår således følgende:

*"Gavekort købt B2B*

*Gavekort som er købt B2B kan ikke veksles til kontanter, idet gavekortet er fratrukket i regnskabet. Hvis der er tale om en medarbejders gave, kan det lade sig gøre efter fremsendelse af en skriftlig aftale med virksomheden, som skal indberette beløbet til skat. ”*

Indklagede svarede samme dag tilbage og bekræftede, at andre ansatte havde fået deres gavekort udbetalt fordi indklagede på det tidspunkt ”ikke var kloge”. Indklagede anførte videre, at gavekort, som ikke er givet privat uden fradrag i virksomhed ikke kan veksles til kontanter. Indklagede anførte endelig, at hvis klager kunne finde noget, der beviser, at B2B-gavekort gerne må udbetales, så var indklagede villig til at gøre det.

Klager svarede samme dag, at klager ikke kunne finde et sådant bevis, men at klager heller ikke kunne finde noget som forbød, at indklagede udbetalte beløbet. Den 29. januar 2023 bad klager indklagede om dokumentation for, at indklagede kunne nægte at udbetale gavekortet.

Den 30. januar 2024 svarede indklagede følgende.

*”Kære [navn på klager], jf din tidligere mail henviser vi til de betingelser I accepterer ved køb af billetterne, samt skal vi henvise til: Handler du som firmakunde – udstedt til erhverv B2B (ikke som forbruger jf. betalingslovens § 7, stk. 1, nr. 15) – bortfalder reglen om kontantindløsning. Disse kan ikke indløses til kontanter i eller efter gyldighedsperioden jf. betalingslovens § 6, stk. 2, jf. § 96, stk. 2. Vi forstår det er frustrerende når vores uvidenhed kan komme de tidligere til gode og det beklager vi. Håber det har givet klarhed, De bedste hilsner*

Klager gentog herefter overfor indklagede det tidligere anførte om, at andre ansatte havde fået gavekortet udbetalt, og at indklagedes fortsatte nægtelse heraf var udtryk for dårlig kundeservice og forskelsbehandling.

Den 31. januar 2024 svarede indklagede og gjorde opmærksom på, at klagers kollegaer skulle huske at indberette udbetalingen til SKAT. Indklagede anførte videre, at indklagede havde rettet henvendelse til X, der havde købt gavekortene for at finde en løsning i forhold til, at der var/er tale om B2B-gavekort. Indklagede modtog følgende svar fra X:

*”Hej [navn på ansat hos indklagede] Tak for din henvendelse, - Jeg har tjekket med vores økonomidirektør omkring bogføring af gavekortene, og som det er bogført, kan beløbet ikke udbetales. Jeg beklager, at du skal bruge tid på en utilfreds medarbejder, som har modtaget en gave her fra firmaet, og du er meget velkommen til at henvise vedkommende til enten mig eller vores økonomidirektør ..., - alternativt kan hun jo evt. sælge gavekortet til andre i familien. Mvh [navn på ansat hos X]”*

Klager svarede samme dag, at indklagede måtte skille tingene ad og at måden, hvorpå X havde bogført gavekortene ikke havde noget at gøre med klagers rettigheder som forbruger. Klager henviste herefter til Betalingslovens § 6, stk. 2, - og Forbrugerombudsmandens fortolkning heraf – hvoraf (§ 6, stk. 2) det fremgår, at en udsteder af elektroniske penge kan aftale med en indehaver, der ikke er en forbruger, at § 96 [reglen om krav på udbetaling af elektroniske gavekort] ikke skal finde anvendelse.

Klager anførte i tilknytning hertil, at der ikke blev lavet en sådan aftale med X i forbindelse med købet af gavekortene.

Indklagede henviste herefter klagers mand, som var modtager af gavekortet, til at tage kontakt til sin arbejdsgiver X for at finde en løsning.

Parternes korrespondance fortsatte og den 10. februar 2024 skrev indklagede til klager, at der var mulighed for forlængelse af gavekortets anvendelsestid og så vidt ses forlængede indklagede herefter uopfordret gavekortet.

Klager indgav herefter klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt klagen til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

I forbindelse med forberedelse af sagen har Ankenævnets sekretariat kontaktet indklagede og under henvisning til den foran nævnte § 6, stk. 2, i Betalingsloven bedt indklagede om at dokumentere, hvad der blev aftalt omkring udbetaling mellem X og indklagede i forbindelse med købet af gavekortene.

Indklagede henviste til et modtaget svar fra X, hvoraf følgende fremgår:

*"Hej [navn på ansat hos indklagede]*

*Tak for din henvendelse, - jeg prøvede lige at ringe, men blev henvist til mail J*

*Jeg har tjekket med vores økonomidirektør omkring bogføring af gavekortene, og som det er bogført, kan beløbet ikke udbetales.*

*Jeg beklager, at du skal bruge tid på en utilfreds medarbejder, som har modtaget en gave her fra firmaet, og du er meget velkommen til at henvise vedkommende til enten mig eller vores økonomidirektør ..., - alternativt kan hun jo evt. sælge gavekortet til andre i familien.*

*Problemet opstår i denne forbindelse hvor der er tale om de særlige Corona gavekort som blev givet med særdeles favorable vilkår men kun kunne anvendes til bestemte områder.*

*X ønsker at give deres medarbejder en oplevelses indenfor disse rammer, med de begrænsninger det betyder.*

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker gavekortets værdi på 4.000 kr. udbetalt.

#### **Klagers bemærkninger:**

Klager har særligt lagt vægt på, at indklagede oprindeligt havde lovet, at beløbet ville blive udbetalt samt, og at andre ansatte hos X *har* fået deres gavekort udbetalt.

Yderligere har klager anført, at indklagede ikke kan nægte at udbetale gavekortet – som er et elektronisk gavekort – efter reglerne i Betalingslovens § 96, stk. 2, idet det ikke, jf. betalingslovens § 6, stk. 2, kan anses for aftalt mellem X og indklagede, at beløbet *ikke* kan udbetales, og klagers mand, som var modtager af gavekortet blev heller ikke oplyst herom, da han modtog gavekortet, ligesom der heller ikke står noget herom på gavekortet.

Klager har anført, at det ikke er korrekt, som anført i svar fra X, at gavekortet var et af de særlige coronagavekort, til oplevelser, som kunne gives skattefrit til medarbejdere i 2021. Disse gavekort kunne kun give i 2021 og dette gavekort er modtaget i 2022.

### **Indklagedes krav:**

Indklagede ønsker værdien af gavekortet på 4.000 kr. udbetalt.

### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede bekræfter korrespondancen mellem klager og indklagede. Indklagede bekræfter ligeledes, at indklagede tidligere har udbetalt beløbet af lignende gavekort til andre af X's gavemodtagere.

Dette medførte ifølge indklagede lange og ubehagelige møder mellem indklagedes revisor og indklagede, hvor indklagede blev gjort bekendt med reglerne for handel af gavekort købt B2B.

Indklagede bekræfter ligeledes det på indklagedes hjemmeside anførte om, at gavekort købt som firmakunde/B2B kunde ikke kan indløses til kontanter, hverken før eller efter udløbsdatoen. jf. betalingslovens §6 stk. 2 og § 96 stk. 2. er indsat efter denne sags begyndelse.

Som det ligeledes fremgår af korrespondancen, så imødekommer indklagede gerne en forlængelse af alle gavekort og indklagede vil gerne være behjælpelig med at finde et ophold til klager og dennes mand. Medlemmerne af indklagede, som er en forening, er ofte booket i god tid, da indklagede udbyder eksklusive slotsophold, men det er altid muligt at få et ophold.

Da gavekortet er købt B2B, henvender indklagede sig til X, som ifølge indklagede overfor indklagede har bekræftet, at gavekortene er købt og trukket fra, og de (X) ikke ønsker dem udbetalt. Indklagede har henvist klager til at tage kontakt med X, som har givet klagers mand gavekortet.

Men som anført af klager, så har klager og dennes mand aldrig bedt om at få et gavekort – X med hvem gavekorthandlen er aftalt, har anført, at de har bogført fakturaen i regnskabet og at beløbet derfor ikke kan udbetales kontant.

Indklagede gentager sin villighed til at forlænge klagers gavekort ud over tidsrammen, sådan som indklagede altid gør.

### **Nævnets bemærkninger:**

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, stregekoder 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.

Det følger, som anført af indklagede, af betalingslovens § 6, stk. 2, at hvis der er tale om et gavekort som købes af en virksomhed og foræres til de i virksomheden ansatte, kan det mellem virksomheden og udsteder på købstidspunktet lovligt aftales, at gavekortet ikke kan/må udbetales til den/de ansatte.

Ankenævnet finder ikke, at det er dokumenteret, at det ved købet af gavekortene udtrykkeligt mellem virksomheden (klagers mands arbejdsgiver) og indklagede blev aftalt, at gavekortene ikke måtte udbetales til de ansatte.

Da det er indklagede, der har udstedt værdibeviset, og da indklagedes logo fremgår af værdibeviset, finder ankenævnet, at indklagede i henhold til reglerne om elektroniske penge er forpligtet til at tilbagebetale værdibevisets værdi på 4.000 kr.

Ankenævnet har ikke herved taget stilling til, om klagers mand skal betale skat af det udbetalte beløb, eller til eventuelle regnskabstekniske komplikationer ved at udbetale gavekortets pålydende værdi.

**Afgørelse af 28. august 2024**