

Ankenævnets Journal nr.: 2017-0226 - Brug af gavekort

Sagsfremstilling:

Klager købte i julen 2011 et gavekort til klagers mor til et ophold hos indklagede. Det fremgik af gavekortet, at gavekortet kunne anvendes til 3 overnatninger hos indklagede i perioden 1/1 – 10/2, 2012, 19/12 – 30/3, 2012 eller 29/10 – 21/12, 2012. Videre fremgik det af gavekortet, at det ikke kunne ombyttes til kontanter, og at gavekortet ved manglende benyttelse i den nævnte periode havde "den betalte værdi". Gavekortet kostede kr. 1.359,-.

Den 9. november 2012 kontaktede klager indklagede og oplyste, at klagers mor var afgået ved døden og ikke kunne benytte kortet. Klager spurgte, om der var mulighed for at udsætte brugen af gavekortet til februar-marts 2013. Indklagede svarede samme dag klager, at gavekortets udnyttelse kunne udskydes, og skrev videre, at reglerne var sådan, at blev et gavekort ikke rettidigt, så havde gavekortet den værdi, som det var blevet købt til, dvs. kr. 1.359,-.

Den 23. november 2012 skrev klager til indklagede, at klager ikke fik mulighed for at anvende gavekortet i indeværende år og spurgte, om det kunne lade gøre at bruge gavekortet i første kvartal i det nye år, dvs. 2013. Klager spurgte videre, om der mod et tillæg kunne konverteres til et nyt 2013 gavekort. Indklagede svarede samme dag, at klagers gavekort nu var forlænget hos indklagede.

Af indklagedes svar fremgik ikke specifikt, hvor længe gavekortet var forlænget. Indklagede svarede videre, at det ikke kunne lade sig gøre at købe et nyt gavekort med et gammelt gavekort, da dette ville stride mod reglen om, at gavekort ikke kan ombyttes til kontanter.

Indklagede skrev afslutningsvis, at når klager havde en ledig stund, kunne klager ringe til indklagede og henvise til det gavekort, som indklagede nu havde forlænget.

Den 23. marts 2017 kontaktede klager indklagede og spurgte, om der var mulighed for at benytte gavekortet til et ophold, 2 pers. á kr. 730,- med aftenmenu og morgenkomplet med ankomst lørdag den 25.3.2017.

Dagen efter svarede indklagede, at det desværre ikke kunne lade sig gøre, da gavekortet var udløbet den 19.12.2016.

Klager svarede samme dag, at han havde opfattelse af, at gavekortet ikke havde en begrænset varighed, og at han i øvrigt havde bemærket teksten i indklagedes mail fra 9. november 2012 om, at hvis gavekortet ikke blev anvendt rettidigt, så havde kortet den værdi, som det var blevet købt til, dvs. kr. 1.359,-. Klager anførte videre, at klager, pga. sygdom og død i familien, desværre ikke havde haft mulighed for at benytte gavekortet før nu.

Samme dag svarede indklagede, at gavekort normalt var gældende i 3 år fra udstedelsesdatoen, men at indklagede i dette tilfælde havde valgt at sige 5 år, og at indklagede således allerede havde givet 2 år mere end normalt. Indklagede anførte afslutningsvis, at indklagede derfor ikke kunne forlænge gavekortet yderligere.

Klager henviste, som svar herpå, til teksten på gavekortet, hvoraf det fremgik:

"Benyttes kortet ikke i den pågældende periode, har gavekortet den betalte værdi".

Klager skrev i forlængelse heraf, at der således ikke var fastsat nogen udløbsdato/varighed for gavekortet.

Indklagede svarede, og henviste til, at der på gavekortet var anført de perioder, hvor gavekortet kunne benyttes.

Klager svarede og fastholdt, at der ikke var fastsat nogen specifik udløbsdato for gavekortet. Da parterne ikke kunne blive enige indgav klager herefter klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager var af den opfattelse, at der af indklagede, ved forlængelse af gavekortet, ikke blev fastsat en udløbsfrist for anvendelsen af gavekortet, og derudover mente klager, at teksten på gavekortet, om, at hvis gavekortet ikke benyttedes i den gældende periode havde gavekortet den betalte værdi måtte betyde, at gavekortet kunne anvendes til køb af andre ydelser hos indklagede til en værdi på kr. 1.359,-.

Klagers fremsatte krav om at kunne anvende gavekortet, evt. mod tillæg til 1) én overnatning for to personer eller 2) pengene tilbage eller 3) et erstatningsophold.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at klager købte et julegavekort den 19/12-2011. Dette gavekort var gældende 1 år. Hvis gavekortet ikke blev brugt inden dette ene år, ville det optræde som et normalt gavekort med en pålydende værdi.

Indklagede anførte videre, at juridisk set var et gavekort gældende 3 år. Indklagede valgte dog at forlænge det til 5 år med udløb den 19/12 2016 pga. forskellige omstændigheder i klagers familie. Gavekortet var således ugyldigt pr. 20/12 2016.

Da klager derfor kontaktede indklagede igen den 24/3 2017 og ønskede at bruge gavekortet dagen efter - altså den 25/3 2017 – afviste indklagede dette, da gavekortet var udløbet og derfor ikke længere var gyldigt.

Indklagede var af den overbevisning, at indklagede havde behandlet klager positivt udover det forventede, da indklagede forlængede gavekortet 2 år ud over det normale. Indklagede var på denne baggrund af den opfattelse, at klager ikke kunne gøre krav på ophold eller tilbagebetaling af gavekortet, da klager havde haft 5 år til at gøre brug af gavekortet.

Indklagede fremsatte krav om, at gavekortet ikke længere kunne anvendes.

Nævnets bemærkninger:

Klager fik delvis medhold.

Ankenævnet var af den opfattelse, at gavekortet måtte anses for udløbet. Indklagede forlængede i november 2012 gavekortets anvendelsesperiode, uden at en specifik udløbsfrist blev fastsat. I henhold til forældelsesloven kunne et gavekort anvendes i 3 år fra udstedelsestidspunkt – i dette tilfælde fornyelsestidspunktet – hvis ikke andet var aftalt.

Da der var gået mere end 3 år fra gavekortets fornyelse på det tidspunkt, hvor klager ønskede at benytte gavekortet, anså Ankenævnet gavekortet for udløbet.

Ankenævnet bemærkede dog, at det af gavekortet fremgik, at gavekortet, hvis det ikke anvendtes indenfor gyldighedsperioden, havde den værdi, som fremgik af gavekortet. Klager havde på denne baggrund krav på, at anvende gavekortet som betaling hos indklagede til den påtrykte værdi på kr. 1.359,-.

Afgørelse af 20. juni 2017