

Ankenævnets j.nr.: 2014-0855 - Klage over værdibevis

Klager købte den 8. december 2013 to værdibevis via Indklagede til en nærmere bestemt restaurant til en samlet pris af kr. 960,00.

Det fremgik af værdibeviserne, at Klager skulle booke bord direkte hos restauranten og samtidig oplyse en værdibeviskode.

Klager bestilte således i overensstemmelse med anvisningerne bord på restauranten den 6. marts 2014, men blev imidlertid oplyst, at samarbejdet mellem Indklagede og restauranten var ophørt, og værdibeviserne, som følge heraf, ikke kunne benyttes på restauranten.

Samme dag fremsendte Klager derfor klage via e-mail til Indklagede, hvori der blev fremsat krav om fuld refundering af købesummen.

Den 14. marts 2014 modtog Klager bekræftelse pr. e-mail fra Indklagede på, at den fulde købesum ville blive refunderet. Indklagede oplyste desuden, at pengene ville være til rådighed på Klagers konto inden ugens udgang.

Da Klager imidlertid ikke modtog pengene retur, som lovet, rykkede Klager for betaling ved e-mail af 13. og 26. maj 2014. Klager modtog samme dag, den 26. maj 2014, bekræftelse fra Indklagede på, at pengene ville blive indbetalt til Klager med det samme.

Klager modtog dog fortsat ikke pengene, og som følge heraf anmodede Klager om en endelig afklaring den 28. maj 2014, idet Klager ikke ønskede at vente mere.

Indklagede tilkendegav herefter telefonisk, at beløbet ville blive indbetalt til Klager.

Indklagede og Klager har løbende været i dialog pr. mail og telefon. Ved mail til Klager har Indklagede gjort gældende, at Indklagede ikke ønskede at dække "samtlige bilag", idet Indklagede henviste til, at Indklagede ikke har tjent så stort et beløb på værdibeviserne, og derfor opfordrede til, at der findes en løsning, som alle parter kan blive tilfredse med.

Klager fremsatte krav om tilbagebetaling af kr. 960,00.

Indklagede er ikke fremkommet med bemærkninger over for Ankenævnet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Da samarbejdet mellem den restaurant, hvortil værdibeviset gjaldt, og indklagede var ophørt på det tidspunkt, hvor klager ønskede at bestille bord på den pågældende restaurant, havde klager krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet bemærkede, at indklagede, jf. den korrespondance, som havde været ført mellem parterne, således også havde erkendt, at klager havde krav på tilbagebetaling af det indbetalte beløb, men at indklagede på tidspunktet for denne kendelse endnu ikke havde tilbagebetalt klager dette beløb.

Afgørelse af 23. oktober 2014