

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0122

afsagt den 6. november 2017

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (1 person)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Paris, Frankrig. 1.9-4.9.2016.

**PRIS** I alt 4.913 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Manglende indløsning af gavekort.

**KRAV** ”Refusion af betaling i henhold til gavekort kr. 4.500”

**KLAGEGEBYR BETALT** 8. juni 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 22. august 2017

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. juni 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Paris, Frankrig, for en person for perioden fra torsdag den 1. september til søndag den 4. september 2016 med indkvartering i enkeltværelse på hotel [...]. Med morgenmad.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ” [B] vil ikke anerkende et papirgavekort som betalingsmiddel for rejsen.”

Af klagerens ”Gavekort” fremgår bl.a.:

”...  
Værdi \*\*\*4500,-DKK  
Gavekortet er gældende til den 20.06.2016  
...”

I mail af 20. juni 2016 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...  
Jeg har nu lavet et internt notat om, at du kan benytte dit gavekort nr. [...], til og med den 30/6-2016.  
...”

Af klagerens ”Bestillingsbekræftelse” fremgår yderligere:

”...  
Betaling med gavekort  
Gavekortet sendes til [B], [...]. Du skal påføre dit billetnummer på gavekortet.  
...”

Af ”Pkt. 13 – Gavekort” i bureauets ”Rejsebetingelser” printet oktober 2016 fremgår bl.a.:

”...  
Betaling med gavekort  
Vil du benytte et gavekort som betalingsmiddel for en rejse, skal det altid ske inden afrejse.  
...  
Gavekort i papirform:  
Har du et gavekort på papir, kan det desværre ikke bruges som betalingsmiddel på [B].dk. Du betaler derfor rejsen med et almindeligt betalingskort og sender derefter gavekortet og rejsens bestillingsnummer til os. Så vil vi overføre værdien af gavekortet til rejsen og efterfølgende refundere beløbet til betalingskortet, som rejsen er blevet betalt med.  
...  
Hvis du har betalt en rejse med et gavekort og efterfølgende afbestiller rejsen, udsteder vi et nyt gavekort på returbeløbet.  
...”

Af bureauets ”Værd at vide” om betaling med gavekort fremgår endvidere:

”...

Betaling med gavekort

Fælles for alle vores gavekort er, at de skal være registreret på rejsen i god tid inden afrejse.

...

Har du et gammelt gavekort på papir, kan det desværre ikke registreres på [B].dk. Du er derfor nødt til at betale rejsen med et betalingskort og derefter sende gavekortet og rejsens bestil-  
lingsnummer til os. Så vil vi overføre værdien af gavekortet til rejsen og efterfølgende refun-  
dere beløbet til betalingskortet, som rejsen er blevet betalt med.

...”

I mail af 12. september 2016 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Vi har d.d. modtaget gavekortet fra dig. Det er sendt rekommanderet d. 9/9-2016.

Fra tidligere har vi oplyst at gavekortet skulle bruges på en rejse inden d. 30/6-2016. Det er derfor ikke længere muligt at indløse dette gavekort, da udløbsdatoen er overskredet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 14. september 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Rejsen er bestilt d. 30/6-2016, hvilket er det afgørende element i forhold til benyttelsen af gavekortet. Det er ikke afgørende, hvornår rejsen foretages, men hvornår rejsen bestilles. Dette fremgår af gavekortet selv samt blev bekræftet af din kollega [...], da vi talte sammen d. 20. juni. Hertil er det ikke en betingelse for betaling med gavekortet, at dette samtidig er afsendt inden denne dato.

Jeg blev syg og kom derfor ikke afsted til Paris, hvilket jeg ringede og oplyste om til jeres kontor d. 1. september. Her talte jeg med en kvinde, der ønskede mig god bedring samt annullerede rejsen. Jeg oplyste at gavekortet var på vej med posten, hvilket hun ville orientere økonomiafdelingen om. Ved en fejl var gavekortet ikke blevet afsendt endnu, hvorfor det først er kommet nu.

På jeres hjemmeside fremgår i øvrigt følgende vedr. papir rejsegavekort, jf. [http://www.\[B\].dk/rejsegavekort](http://www.[B].dk/rejsegavekort)

Hvis du har betalt en rejse med et gavekort og efterfølgende afbestiller rejsen, udsteder vi et nyt gavekort på returbeløbet.

Afgørende er betydningen af at gavekortet først er blevet sendt d. 9. september, efter at jeg er blevet rask igen.

Rejsen har hele tiden været bestilt med det formål at gavekortet skulle bruges senest d. 30.6. Jeg forventer ikke nødvendigvis et nyt gavekort, men jeg forventer at gavekortets beløb som et minimum anerkendes som benyttet til betaling af rejsen, og at min udlagte betaling pr. betalingskort 30.6. derfor refunderes til mig.

...”

I mail af 30. september 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Det fremgår af nedenstående mailkorrespondance mellem os, at gavekortet skulle være benyttet senest 30.06.2016. ”Benyttet” må forstås som at rejsen er bestilt senest 30.06., hvilket du bekræftede under vores telefonsamtale.

Rejsen blev bestilt 30.06., og da det er et papirgavekort, kan gavekortet ikke bruges som betalingsmiddel direkte ved bestillingen og derved ”benyttet” i jeres systemer senest 30.06. Jeg betalte derfor rejsen pr. betalingskort. Jeg har derfor fuldt ud rettet mig efter jeres anvisninger på jeres hjemmeside:

”Gavekort i papirform:

Har du et gavekort på papir, kan det desværre ikke bruges som betalingsmiddel på [B].dk. Du betaler derfor rejsen med et almindelige betalingskort og sender derefter gavekortet og rejsens bestillingsnummer til os. Så vil vi overføre værdien af gavekortet til rejsen og efterfølgende refundere beløbet til betalingskortet, som rejsen er blevet betalt med.

...

Hvis du har betalt en rejse med et gavekort og efterfølgende afbestiller rejsen, udsteder vi et nyt gavekort på returbeløbet.”

Der står ingen steder noget om en frist på indsendelsen af gavekortet til jer, og du oplyste heller ikke nogen frist i telefonen. Jeg beklager, at der gik så lang tid inden jeg fik sendt det ind til jer. Men dette ændrer ikke på, at gavekortet er benyttet inden for fristen.

...”

I mail af 2. december 2016 til bureauet anfører klagerens far yderligere:

”...

Da gavekortet var et papirgavekort, skulle [klageren] lægge penge ud ved bestillingen og betalingen af rejsen, og [klageren] vil så herefter få refunderet sit udlæg ved indsendelse af gavekortet.

[B] nægter at refundere [klagerens] udlæg - med begrundelsen at gavekortet er sendt for sent ind. Økonomiafdelingen med jeres økonomidirektør i spidsen mener, at [B] har gjort tilstrækkeligt opmærksom på, at værdien af gavekortet mistes, hvis det ikke sendes ind "i tide". Vi mener at der ikke er gjort tilstrækkeligt opmærksom på, at værdien af gavekortet kan mistes ved "for sen indsendelse". Vi bygger vores opfattelse på:

- Det fremgår ikke af papirgavekortet, at man kan miste værdien, hvis man sender det "for sent" ind til [B].
- Et sted på jeres hjemmeside vedr. gavekort - "hvordan betaler jeg min rejse med et gavekort" - står der ikke noget om, at man kan miste værdien, hvis man sender det "for sent" ind til [B].
- Andre steder på jeres hjemmeside vedr. gavekort er der formuleringer, der kan tolkes i retning af, at man mister værdien. Men det står ikke lysende klart, at man mister værdien ved "for sen indsendelse", og specifikt under afsnittene om papirgavekort står ikke skrevet noget.
- En frist for indsendelse vil være en meget vigtig oplysning til indehaveren af gavekortet, og den blev heller ikke nævnt under telefonsamtalen d. 20.06.2016 mellem [klageren] og jeres medarbejder i økonomiafdelingen, hvor gavekortet blev forlænget til d. 30.06.2016. Under telefonsamtalen drøftedes, at [klageren] for at benytte gavekortet skulle bestille en rejse senest d. 30.06.2016.

Rejsen er bestilt og betalt inden for gyldighedsperioden i gavekortet og med det formål, at gavekortet skulle benyttes senest 30.06.2016. Gavekortet er afsendt d. 09.09.2016 i naturlig for-

bindelse med det planlagte rejsetidspunkt 01.09.2016-04.09.2016.

[Klageren] har - på økonomiafdelingens efterspørgsel - givet tilladelse til at aflytte en telefonsamtale mellem jeres økonomiafdeling og [klageren], for at blive klogere på, hvad [klageren] har fået oplyst i telefonen vedr. gavekortet. [Klageren] har efter at have givet sin tilladelse så fået at vide, at hun ikke kan få tilsendt den pågældende lydfil, så [klageren] også kan høre hvad hun har fået oplyst. Det er ikke et kønt forløb.

...

Siden jeg sendte vores synspunkter i en mail af 19.11. til økonomiafdelingen, og som blev svaret på d. 21.11. med opgivelse af en mailadresse til jer, kan vi i øvrigt konstatere en påfaldende redigering af jeres hjemmeside på de for denne sag relevante steder.

Bl.a. er siden "værd at vide - betaling med gavekort", som jeres medarbejder linker til i en af sine mails, nu slettet, og linket i medarbejderens mail fører nu ind til en omskrevet version af siden "hvordan betaler jeg min rejse med et gavekort", hvor der slet intet fremgik vedr. en eventuel frist. Den side, som [klageren] linker til i en af sine mails, rejsebetingelser, er også omskrevet.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 9. oktober og 19. november 2016 til bureauet og mail af 10. august 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver "Refusion af betaling i henhold til gavekort kr. 4.500".

Bureauet gør i mail af 15. september 2016 til klageren bl.a. gældende:

"...

Som jeg oplyste til dig i telefonen den 20. juni 2016, og efterfølgende pr. mail samme dag, så fik du 10 dages ekstra løbetid på gavekortet, men det skulle bruges på en rejse senest den 30. juni 2016.

Du fik samtidig af vide, at vi skulle have gavekortet ind til os fysisk, hvilket ikke skete - vi har først modtaget det her godt 2 måneder senere.

Gavekort nr. [...] er lukket i vores system, og vi har ikke mulighed for at ændre ved dette.

..."

I mail af 3. oktober 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

"...

Som vi talte om i telefonen, og som der også står på vores hjemmeside, så skulle vi have gavekortet ind til os fysisk - da det er et gammelt papirgavekort.

Da gavekortet ikke kan forlænges, skal det nødvendigvis bruges/indløses INDEN udløb, altså 30/6-16, som du fik det forlænget til.

Vi kan desværre ikke ændre på vores procedurer og regler, fordi din hensigt var at sende gavekortet herind, men ikke gjorde det før næsten 2 måneder senere.

Du har ikke brugt gavekortet på din nu afbestilte rejse, for vi havde ikke modtaget det til indløsning. Det er desværre ikke nok at sige, at man gerne vil bruge gavekortet, men så ikke gøre mere, for indløsningen for disse gavekort kan kun ske, hvis vi har det fysisk hos os.

..."

I brev af 26. juli 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager er i besiddelse af et gavekort, der har udløbsdato den 20/6 2016 - se Pakkerejse-Ankenævnets bilag 13. Ved henvendelse til vores økonomiafdeling, bevilges klager en forlængelse af gavekortet til den 30/6. Det bekræfter vi i mail af 20/6 kl. 11.13 til klager, hvori vi skriver "Jeg har nu lavet et internt notat om, at du kan benytte dit gavekort nr. [...], til og med den 30/6" se Pakkerejse-Ankenævnets bilag 15 side 15.

Klager køber en rejse den 30/6 med afrejse den 1/9, som klager betaler fra egen konto. Først den 9/9 afsender klager det gavekort, der havde en gyldighed til og med den 30/6 - altså 2½ måned efter gyldigheden på gavekortet er udløbet.

Klager mener, at det var nok bare at købe en rejse senest den 30/6 og så fremsende gavekortet flere måneder efter. Ikke nok med det, har klager annulleret rejsen den 1/9 - samme dag som afrejsen skulle finde sted. Det vil sige, at klager mener at kunne fremsende et gavekort til brug for en rejse, der er annulleret 8 dage forinden og dermed ikke længere eksisterede.

...

Klager mener ikke det var nødvendigt at sende gavekortet inden den købte rejse skulle påbegyndes og i øvrigt også ville være afsluttet, hvis klager havde gennemført rejsen. Det må vi klart afvise. I vores mail af 10/10 2016 (Pakkerejse-Ankenævnets bilag 15 side 8) angiver den tekst, der var tilgængelig for klager på bestillingstidspunktet og dermed en del af aftalegrundlaget. Det fremgår heraf at "Fælles for alle vores gavekort er, at de skal være registreret på rejsen I god tid inden afrejse". Gavekortet er ikke registreret på rejsen og først 8 døgn efter, at rejsen skulle have været påbegyndt, bliver vi gjort opmærksom på, at et gavekort, der var gyldigt til den 30/6, skulle benyttes.

Vi må også fastholde, at når det er anført, at et gavekort er gyldigt til en given dato, så skal det dels bruges senest på den dato - og ikke 2 ½ måned efter, at det ikke længere er gyldigt. I det aktuelle tilfælde har vi meddelt klager i mail den 20/6, at gavekortet var gyldigt til den 30/6.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 10. oktober, 18. november, 21. november og 5. december 2016 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at bureauet ved mail af 20. juni 2016 forlængede klagerens gavekort, således at gavekortet herefter udløb den 30. juni 2016.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, klageren, pga. gavekortets format, først måtte erlægge rejsens pris kontant, hvorefter gavekortet skulle sendes til bureauet, som ville overføre værdien af gavekortet til rejsen og tilbageføre den oprindelige betaling.

Da klageren først den 9. september 2016, efter gavekortets udløb, fremsendte gavekortet til bureauet, finder Ankenævnet, at gavekortet ikke er benyttet rettidigt.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s :**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand