



København den 6. september 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Tilgodebevis (udløb og efterfølgende anvendelse)

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Rosalia Fenger, feriehusudlejer
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-
forening



København den 6. september 2023

Aftalen vedrører	Leje af ferielejlighed beliggende: 6854 Henne Strand
Aftaledato	Den 26. januar 2020
Lejeperiode	Den 3. april 2020 til den 10. april 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 14. marts 2022
Reklameret til indklagede	Den 24. januar 2022
Pris	440 euro

Kort sagsfremstilling

Klager bestilte den 26. januar 2020 en ferielejlighed for perioden 3. april til 10. april 2020. I perioden mellem bestilling og ophold brød corona-pandemien ud, og klager kunne derfor ikke indrejse i Danmark. Indklagede udstedte som følge heraf pr. kulance den 15. marts 2020 et tilgodebevis på 440 euro til benyttelse inden den 31. maj 2021.

Den 23. januar 2022 skrev klager til indklagede og spurgte, hvordan han skulle forholde sig til en booking via tilgodebeviset. Overskriften lød "Påskeferie i Henne med tilgodebevis fra 2020", hvor klager også spurgte om mulige ledige huse/lejligheder i perioden 9.-16. april 2022. I svaret fra indklagede samme dag stod der, at tilgodebeviser fra 2021 stadig var gyldige, og at man ville vende tilbage dagen efter med mulige ledige huse.

Den 24. januar 2022 svarede indklagede, at medarbejderen, der havde svaret på klagers første mail, ikke havde været bekendt med, at det pågældende tilgodebevis var udløbet den 31. maj 2021, og at klager således burde have henvendt sig før udløbet af tilgodebeviset.

Klager svarede samme dag, at han af hensyn til indklagede ikke havde henvendt sig tidligere, da man ville skåne indklagede fra økonomiske vanskeligheder som følge af corona-pandemien.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal udstede en voucher eller tilbagebetale 440 euro.

Indklagede har påstået, at tilgodebeviset udløb den 31. maj 2021, og at klager skulle have henvendt sig inden udløbsdatoen for at kunne gøre brug af tilgodebeviset.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført, at han ikke havde mulighed for at komme til Danmark i den mellemliggende periode på grund af rejserestriktioner som følge af corona, og at han ikke havde ferie, når det var muligt at rejse ind i Danmark. Desuden ville han skåne indklagede fra økonomiske vanskeligheder. Klager har således taget hensyn til indklagede ved ikke at henvende sig tidligere, da han flere steder havde læst om, hvor svært turistbranchen havde det under corona-pandemien.

Indklagede har navnlig anført, at man – som det på daværende tidspunkt var almindeligt i branchen – udstedte tidsbegrænsede tilgodebeviser. Dette blev gjort pr. kulance. Tilgodebeviset var ved klagers



København den 6. september 2023

henvendelse i januar 2022 udløbet for ca. 8 måneder siden. Hvis klager havde henvendt sig inden tilgodebevisets udløb, havde man kunnet finde en løsning.



København den 6. september 2023

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Efter ordlyden af tilgodebeviset skulle dette anvendes inden den 31. maj 2021. Tilgodebeviset var bestemt til anvendelse ved en ny elektronisk booking i indklagedes system. Selvom tilgodebeviset blev udstedt pr. kulanse, må det lægges til grund, at udstedelsen var afstedkommet af klagers forudgående betaling.

Det følger af betalingslovens § 1, stk. 5, at betalingslovens § 96 finder anvendelse på ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester, der kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser.

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. Reglen gælder til trods for indklagedes angivelse på tilgodebeviset om, at beløbet ikke kan udbetales i kontanter.

Klager kunne derfor kræve udbetaling af 440 euro indtil den 31. maj 2022.

Idet klager anmodede om at anvende tilgodebevisets beløb den 23. januar 2022, er indklagedes afvisning af klagers anmodning uberettiget, og indklagede er derfor forpligtet til at udbetale det fulde beløb.

Idet klager får medhold, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 40 euro til klager.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 413 af 4. april 2022 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal – hvis dette ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 440 euro til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 40 euro til klager.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 6. september 2023.

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef