

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

21/04589-9

Sagsbehandler SCD

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Køb af flybilletter. Spørgsmål om aflysning og udbetaling af værdien af voucher.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Den erhvervsdrivende skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 4.627 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 22. maj 2020.

Den erhvervsdrivende skal betale 6.000 kr. til Nævnenes Hus til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af opkrævning af beløbet.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet ”Nævnets begrundelse for afgørelsen” nedenfor.

Nævnenes Hus tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 1. juli 2021



Joachim Kromann
Formand

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

www.naevneneshus.dk

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt forbrugeren er berettiget til at få udbetalt værdien af en voucher.

Forbrugeren købte den 10. februar 2020 en flybillet København – Los Angeles tur/retur med planlagt udrejse den 14. april 2020 og hjemrejse den 25. april 2020 på den erhvervsdrivendes hjemmeside mod betaling af 4.627 kr. Den 14. marts 2020 frarådede Udenrigsministeriet alle ”ikke-nødvendige rejser” til USA, idet landet samme dag havde indført et indrejseforbud for alle personer (bortset fra amerikanske statsborgere, personer med permanent opholdstilladelse og deres familier), der havde befundet sig i Schengen-området, inkl. Danmark, inden for 14 dage forud for indrejse i USA. Den 21. marts 2020 sendte den erhvervsdrivende en mail til forbrugeren, hvoraf fremgår:

”Due to the current situation, we need to adjust and change our flight schedules. We understand that this is not optimal for you and we are aware of the impact this decision has. But your safety and well-being is always our highest priority. If you’ve booked a flight with us with departure scheduled before 30 April, we have different options.

REBOOK YOUR TRIP

If you’ve booked a trip with departure scheduled before 30 April 2020, you can rebook your flight without having to pay a rebooking fee. If you opt to rebook, you can choose a new travel date up to 28 February 2021. Please note, however, that if you change to a higher fare type, you may need to pay the difference. To rebook your trip, just go to [Manage my booking](#) [link].

GET A VOUCHER

If you prefer, you can postpone your trip and get a voucher with the value equivalent to your booking. The voucher has to be used for a trip planned to depart by 30 November 2020 the latest (the outbound trip needs to take place before this date, the return trip can be at a later date)

To get your voucher, just go to [Manage my booking](#) [link]

[Here](#) [link] you can read more about different alternatives.

We are monitoring this evolving situation constantly and we look forward to being able to welcome you onboard again soon!”

Forbrugeren anmodede i forlængelse heraf om at få udstedt en voucher svarende til flybilletternes pris på 4.627 kr. Den 21. april 2020 anmodede han om udbetaling af beløbet, hvilket den erhvervsdrivende afviste.

Forbrugeren har krævet udbetaling af voucherens værdi på 4.627 kr. Forbrugeren har til støtte herfor anført, at hans flyafgang den 14. april 2020 –

på grund af daværende Covid-19-restriktioner og USA's udstedelse af indrejseforbud for personer fra Schengen-lande – med sikkerhed senere ville være blevet aflyst af den erhvervsdrivende, og at han i den situation ville have været berettiget til tilbagebetaling af den fulde billetpris. Dette burde den erhvervsdrivende have oplyst ham om i mailen af 21. marts 2020 frem for at forlede ham til at tro, at han alene havde mulighed for at ombooke sin billet eller at modtage en ikke-refunderbar voucher. Forbrugeren har endvidere anført, at det alene var på grund af den manglende vejledning, at han valgte den ikke-refunderbare voucher.

Den erhvervsdrivende har ikke besvaret Forbrugerklagenævnets henvendelser, men har ved Center for Klageløsning afvist kravet. Selskabet har anført, at flyafgangen ikke var aflyst på tidspunktet for forbrugerenes anmodning om en udstedelse af en voucher, og at annullationen således beror på forbrugerenes forhold. Selskabet har endvidere anført, at voucheren ikke kan refunderes.

Betalingsloven finder anvendelse på udstedere af elektroniske penge, udbydere af betalingstjenester og betalingsmodtagere (betalingslovens § 1, stk. 1). For så vidt angår ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester, der kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser, finder alene en række nærmere opregnede bestemmelser, herunder betalingslovens § 96, anvendelse.

Af den voucher, den erhvervsdrivende udstedte til forbrugeren i juli 2020, fremgår, at voucheren ikke er udstedt i hans navn, men er forsynet med et vouchernummer. Voucheren, der kan anvendes som hel eller delvis betaling ved køb på den erhvervsdrivendes hjemmeside, har en pålydende værdi af 4.627 kr., og den er gyldig til den 19. juli 2021.

Nævnet finder, at den af den erhvervsdrivende til forbrugeren udstedte voucher med en værdi svarende til det beløb, han betalte for flybilletterne, må anses som en ikke-vederlagsfri elektronisk tjeneste, der kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser hos udstederen (den erhvervsdrivende).

Indehaveren af en ikke-vederlagsfri elektronisk tjeneste, der kan anvendes til at erhverve varer eller tjenesteydelser hos udstederen, kan inden udløbet af den elektroniske tjeneste og i op til 1 år efter udløbet anmode udstederen om udbetaling af tjenestens pålydende værdi (betalingslovens § 96, stk. 2, jf. § 1, stk. 5).

Betalingsloven kan med en række nærmere angivne undtagelser ikke fraviges til skade for indehavere af elektroniske penge eller brugere af betalingstjenester (betalingslovens § 6, stk. 1). *Uden for* forbrugerforhold kan udstederen af elektroniske penge dog aftale med indehaveren, at lovens §

96 om indløsningsret ikke skal finde anvendelse (betalingslovens § 6, stk. 2).

Spørgsmålet er herefter, om den erhvervsdrivende har været berettiget til at fastsætte som vilkår, at den udstedte voucher ikke kan refunderes.

Flertallet (Vagn Jelsø, Regitze Buchwaldt og Joachim Kromann) udtaler: Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at virksomheder over for forbrugere overholder bl.a. betalingslovens kapitel 6, herunder lovens § 96 om indløsningsret (betalingslovens § 144).

Forbrugerombudsmanden har ved brev af 17. februar 2021 i en klagesag meddelt Forbrugeklagenævnets sekretariat, at betalingslovens § 6 efter Forbrugerombudsmandens vurdering finder tilsvarende anvendelse på aftaler med indehavere af ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester, når disse er forbrugere. Heraf følger, at betalingslovens § 96 om indløsningsret ikke ved aftale kan fraviges til skade for forbrugeren.

Allerede fordi det i forbrugerforhold herefter ikke kan aftales, at værdien af en voucher som den i sagen foreliggende ikke kan udbetales, finder vi, at den erhvervsdrivende har været uberettiget til at afvise forbrugerenes anmodning om udbetaling af voucherens pålydende værdi på 4.627 kr.

Mindretallet (Bo Dalsgaard (2 stemmer)) udtaler: Betalingslovens § 6 er ikke opregnet blandt de bestemmelser, der efter lovens § 1, stk. 5, finder anvendelse på ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester, der kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser, og efter sin ordlyd omfatter lovens § 6, stk. 1, alene indehavere af elektroniske penge og brugere af betalingstjenester. Under disse omstændigheder finder jeg, at det ikke med den fornødne klarhed fremgår, at den indløsningsret, som følger af betalingslovens § 96, ikke kan fraviges ved aftale i forbrugerforhold.

Efter udfaldet af stemmeafgivningen er forbrugeren herefter berettiget til at få udbetalt 4.627 kr.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 2, fra den 22. maj 2020, som er 30 dage efter den dag, hvor forbrugeren fremsatte sit krav over for den erhvervsdrivende, og indtil den erhvervsdrivende efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til forbrugeren.

Beregningen af omkostninger følger af forbrugerklagelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med § 27 i bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyret følger af § 27, stk. 2, i lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand

Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Regitze Buchwaldt, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv