

Kvikguide: Udbetaling af elektroniske gavekort

Hvis din virksomhed sælger elektroniske gavekort til forbrugere, skal du være opmærksom på, at I er forpligtede til at udbetale værdien af de elektroniske gavekort.

Denne kvikguide vejleder virksomheder om betalingslovens regler for udbetaling af værdien på elektroniske gavekort. Kvikguiden er udtryk for Forbrugerombudsmandens fortolkning af reglerne. De relevante lovbestemmelser står til sidst i kvikguiden.

Hvilke gavekort kan kræves udbetalt?

Et gavekort skal opfylde **tre betingelser**, før indehaveren af gavekortet har krav på at få det udbetalt:

I. Gavekortet skal være elektronisk

Et gavekort er elektronisk, hvis det kan aflæses elektronisk. Det kan for eksempel være et fysisk gavekort med chip, magnetstribet, strejkode eller anden kode til elektronisk aflæsning eller indtastning.



Papirklippe kort, fysiske gavekort og tilgodebeviser, der ikke kan aflæses elektronisk, har indehaveren derfor ikke krav på at få udbetalt.



II. Gavekortet skal være udstedt mod betaling

Et elektronisk gavekort er udstedt mod betaling, når der direkte eller indirekte er betalt for gavekortet. Betalingen behøver ikke være et egentligt pengebeløb. Det afgørende er, om virksomheden modtager en modydelse for at udstede gavekortet.

Hvis udstederen giver gavekortet gratis, for eksempel til velgørenhed eller sponsorater, er gavekortet vederlagsfrit og kan ikke kræves udbetalt. Det samme gælder, hvis udstederen giver gavekortet gratis som led i en reklamekampagne – for eksempel ved køb af en anden vare – eller en gratis konkurrence.

III. Gavekortet er ikke en billet eller kvittering for betaling

Det følger af ordlyden af betalingslovens § 1, stk. 5, at gavekortet skal kunne "benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser".

Et såkaldt oplevelsesgavekort bruges som udgangspunkt til "at erhverve varer eller tjenesteydelser med", da gavekortet indeholder en fordring på den oplevelse inden for et udvalg af oplevelser, som indehaveren af gavekortet måtte vælge.

Hvis gavekortet kun er en form for billet eller kvittering for betaling af en enkeltstående og specificeret ydelse, kan gavekortet som udgangspunkt ikke bruges til "at erhverve varer eller tjenesteydelser med" i lovens forstand. Indehaveren af gavekortet kan derfor ikke kræve

værdien udbetalt. Det kan for eksempel være en elektronisk billet eller et gavebevis til en fodboldkamp på en bestemt dato et bestemt sted, til en bestemt flyrejse eller en bestemt hårpleje hos en bestemt frisør på et bestemt tidspunkt.

Oplevelsesgavekort

Det er ikke kun gavekort, der lyder på et bestemt beløb til en butik eller et butikcenter, som indehaveren af gavekortet har krav på at få udbetalt. Et såkaldt oplevelsesgavekort til et udvalg af oplevelser kan også kræves udbetalt.

Arbejdsgiverbetalte gavekort

Virksomheder, der sælger gavekort til en arbejdsgiver – som videregiver gavekortene til sine medarbejdere – kan aftale med arbejdsgiveren, at medarbejderne ikke kan kræve gavekortene udbetalt.

Det skyldes, at aftalen mellem gavekortsvirksomheden og arbejdsgiveren bliver anset for at være et erhvervsforhold. Den omstændighed, at gavekortene efterfølgende bliver overdraget til en medarbejder som en gave, fører som udgangspunkt ikke til, at aftalen bliver en forbruger-aftale.

Hvem skal udbetale værdien?

Det er udstederen af det elektronisk gavekort, der er forpligtet til at udbetale værdien til indehaveren af gavekortet.

Når et elektronisk gavekort kun kan benyttes i for eksempel en enkelt butik eller butikskæde, er udstederen den virksomhed, der står bag butikken/kæden. Når et elektronisk gavekort til butikcentre kan benyttes hos størstedelen af forretningerne i butikscenret, er udstederen som udgangspunkt den virksomhed, der står bag butikscenret. Flere butikcentre bruger en finansiel virksomhed til at udbyde og drive deres gavekorts-koncept. Hvis gavekortene for eksempel er udstedt i butikscenrets informationsafdeling og forsynet med butikscenrets logo, har Forbrugerombudsmanden anset virksomheden bag butikscenret og ikke den finansielle virksomhed for at være udstederen.

Formidlere af gavekort

Hvis din virksomhed formidler gavekort – for eksempel en webshop, der sælger andre virksomheders gavekort vil det være den virksomhed, hvis logo fremgår af gavekortene, der er forpligtet til at udbetale værdien på gavekortene.

Hvornår skal virksomheden udbetale værdien?

Indehaveren af et elektronisk gavekort kan kræve værdien udbetalt i gavekortets gyldighedsperiode og i op til 1 år efter udløb af gyldighedsperioden.

Det følger af betalingslovens § 96, stk. 2.

Hvis gavekortet har en gyldighedsperiode på for eksempel 3 år, kan indehaveren af gavekortet kræve værdien udbetalt i sammenlagt 4 år – gyldighedsperioden plus 1 år efter udløb.

Er der ikke aftalt en gyldighedsperiode for gavekortet, kan indehaveren til enhver tid kræve værdien udbetalt.

Hvis virksomheden vælger at forlænge gyldighedsperioden, efter gavekortet er udløbet, mister indehaveren ikke sin ret til at kræve værdien udbetalt. Indehaveren kan således kræve værdien udbetalt i den nye gyldighedsperiode og i op til 1 år efter udløb.

Hvor og hvordan skal gavekort udbetales?

Indehaveren af et elektronisk gavekort kan kræve værdien udbetalt på det sted/de steder, hvor gavekortet udstedes.

Det må ikke være uforholdsmæssigt vanskeligt for indehavere af elektroniske gavekort at få værdien udbetalt.

Som udgangspunkt bør en indehaver af et elektronisk gavekort kunne kræve værdien udbetalt på det sted/de steder, hvor gavekortet også udstedes/ købes.

Kan virksomheden afvise at udbetale værdien i fysiske butikker og henvise til at sende en e-mail til kundeservice?

Ja, men det må ikke være uforholdsmæssigt vanskeligt for indehaveren af gavekortet at få værdien udbetalt. Det vil for eksempel være uforholdsmæssigt vanskeligt, hvis indehaveren skal printe eller hente en fysisk formular, der skal udfyldes og sendes til kundeservice.

Kan virksomheden kræve fremvisning af købskvittering?

Virksomheden må ikke kræve, at indehaveren skal vise en kvittering for købet af gavekortet. Indehaverens fremvisning af det elektroniske gavekort dokumenterer i sig selv, at indehaveren har en fordring mod udstederen, som indehaveren kan kræve udbetalt efter loven.

Kan virksomheden fratække en rabat, der er givet ved købet af gavekortet, inden værdien udbetales?

Elektroniske gavekort skal udbetales til 'pålydende værdi'. Det vil sige det beløb, der står på gavekortet. Dette gælder, selv om indehaveren har betalt et mindre beløb for gavekortet. Hvis værdien ikke står på gavekortet – for eksempel fordi det er et gavekort til en oplevelse eller en anden tjenesteydelse – skal virksomheden udbetale et beløb svarende til værdien af den pågældende oplevelse/ydelse.

Må virksomheden kræve et gebyr for at udbetale værdien?

En virksomhed må kræve et gebyr for at udbetale gavekortets værdi, hvis det er tydeligt oplyst ved salg af gavekortet. Gebyret skal svare til de faktiske omkostninger, som virksomheden har ved at udbetale beløbet.

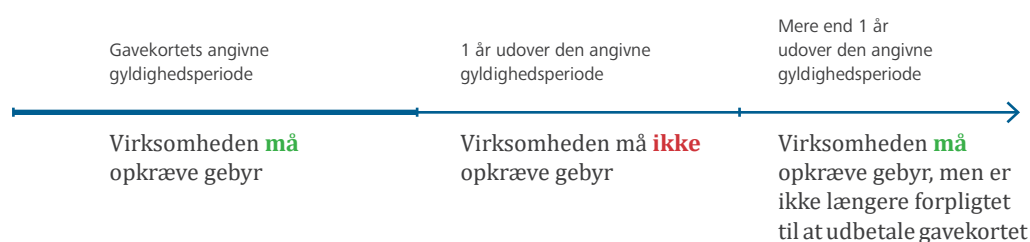
Gebyret må kun opkræves i gavekortets gyldighedsperiode, eller hvis virksomheden udbetaler værdien mere end 1 år efter udløb.

Det følger af betalingslovens § 96, stk. 4-5.

Virksomheden må kun opkræve et gebyr for at indløse værdien, hvis der er indgået en aftale om, at gavekortet har en udløbsdato og at indehaveren skal betale et gebyr på x-antal kroner for at få udbetalt værdien inden udløbsdatoen eller mere end 1 år efter udløbsdatoen.

Virksomheden må aldrig kræve et gebyr for at udbetale værdien af gavekortet, hvis indehaveren af gavekortet kræver værdien udbetalt, efter gavekortets gyldighedsperiode er udløbet og 1 år frem.

Hvornår må virksomheden kræve et gebyr for at udbetale værdien?



Hvor stort må gebyret være?

Gebyret skal svare til de faktiske omkostninger, der er forbundet med selve udbetalingen, medmindre omkostningerne er uforholdsmæssigt høje.

Virksomhedens omkostninger til for eksempel indkøb af fysiske gavekort og omslag, driften af IT-system og intern revision kan ikke medregnes i de faktiske omkostninger, da det ikke er omkostninger ved at udbetale gavekortenes værdi.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er et gebyr på 25 kr. ikke uforholdsmæssigt højt.

Må virksomheden opkræve en procentsats af gavekortets værdi i gebyr?

Omkostningerne ved at udbetale værdien af gavekort kan ikke variere afhængigt af værdien på gavekortet. Derfor må virksomheden ikke tage et gebyr, der svarer til en procentsats af gavekortets værdi.

Hvidvask

Virksomheden skal udbetale værdien til indehaveren af gavekortet og kan ikke henvise til, at det kun er den oprindelige køber af gavekortet, der kan få værdien udbetalt.

Virksomheden kan vælge at udbetale værdien som sedler og mønter, som en pengeoverførsel eller til et betalingskort.

Hvis virksomheden har en konkret og begrundet mistanke om kriminalitet, kan virksomheden afvise at udbetale værdien på elektroniske gavekort.

Andre lignende elektroniske tjenester

Reglerne for elektroniske gavekort gælder også for andre ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester. Det kan for eksempel være elektroniske tilgodebeviser, klippekort og bonuspoint, hvis de er udstedt mod betaling.

Lovgrundlag

Udstedelse og indløsning af elektroniske penge

"§ 96. Udstedere af elektroniske penge må ikke udstede elektroniske penge til overkurs.

Stk. 2. Indehavere af elektroniske penge kan inden udløbet af de elektroniske penge og i op til 1 år efter udløbet anmode om, at restværdien indløses til pålydende værdi.

Stk. 3. Anmoder indehavere af elektroniske penge om indløsning efter udløbet af de elektroniske penge, jf. stk. 2, og udøver udstederen af elektroniske penge aktiviteter som nævnt i § 18, stk. 1, nr. 2-4, og er det ikke på forhånd kendt, hvilken andel af midlerne der skal anvendes til elektroniske penge, skal udstederen af elektroniske penge indløse alle de midler, som indehaveren af elektroniske penge har anmodet om.

Stk. 4. Der kan kun opkræves gebyr i forbindelse med indløsning, hvis dette fremgår af aftalen, og kun, hvis

- 1) der kræves indløsning inden de elektroniske penges udløb,
- 2) aftalen mellem udstederen og indehaveren indeholder en udløbsdato og indehaveren af de elektroniske penge opsiger aftalen inden denne dato eller
- 3) der kræves indløsning mere end 1 år efter udløbet af aftalen mellem udstederen og indehaveren.

Stk. 5. Et eventuelt gebyr som nævnt i stk. 4 skal svare til de faktiske omkostninger for udstederen af elektroniske penge, medmindre omkostningerne er uforholdsmæssigt høje.

Stk. 6. Indløsningsbetingelser og gebyrer skal klart fremgå af rammeaftalen mellem udstederen og indehaveren. Indehaveren af de elektroniske penge skal oplyses om disse betingelser, før vedkommende bliver bundet af en aftale."

Ifølge betalingslovens § 1, stk. 5, finder lovens § 96 også anvendelse på elektroniske gavekort.

"Stk. 5. § 66, § 75, § 77, stk. 1, nr. 1 og 2, § 79, stk. 2, § 82, stk. 1 og 2, §§ 96, 99, 100, 104, 108, 117-119, 122, 123 og 125, finder anvendelse på ikkevederlagsfrie elektroniske tjenester, der kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser [...]"

Bestemmelsen kan fraviges i erhvervsforhold

"§ 6. Loven kan ikke fraviges til skade for indehavere af elektroniske penge eller brugere af betalingstjenester, jf. dog stk. 2 og 3 og §§ 79 og 116.

Stk. 2. En udsteder af elektroniske penge kan aftale med en indehaver, der ikke er en forbruger, at § 96 ikke skal finde anvendelse."