**AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:**  23-0176

**Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY

 8220 Brabrand

**Indklagede:** Flixbus

**CVR-nummer:** 37950467

**Klagen vedrører:** Morarenter på i alt 492 kr. af kontante udbetaling af beløb på voucher samt kontant udbetaling af en voucher på 179,90 CZK

**Parternes krav:** Klageren gør gældende, at Flixbus er forpligtet til at efterkomme kravene i medfør af lov om betalinger og renteloven

 Flixbus afviser kravene

**Ankenævnets**

**sammensætning:** Nævnsformand, dommer Lone Bach Nielsen

 Rolf Høymann Olsen

 Torben Steenberg

Helle Berg Johansen

Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

**AFGØRELSE:**

Klagen afvises efter sin beskaffenhed, jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3, idet klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet. Den nærmere begrundelse er anført nedenfor under ”Ankenævnets begrundelse for afgørelsen” på side 8.

Da klagen afvises, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-oOo-

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klagerens ven og dennes kæreste havde i december 2021 købt en fælles Flixbus-billet fra København til Tyskland og retur. De afbestilte dog efterfølgende billetten og modtog fra Flixbus en værdikupon (voucher) på 714 kr.

Klageren anmodede på vennens vegne Flixbus om i stedet for voucheren at udbetale de 714 kr. kontant i medfør af lov om betalinger § 96, stk. 2, fordi voucheren er at regne som ikke-vederlagsfrie elektroniske penge, som indehaveren har krav på at få udbetalt indtil 1 år efter udløb. Flixbus afviste dette med henvisning til deres egne handelsbetingelser. Følge klageren anmodede han derefter Forbrugerombudsmanden om at tage sagen op, hvilket blev afvist med henvisning til ressourcemangel.

Den 6. juni 2023 indgav klageren en klage til ankenævnet med krav om, at Flixbus udbetalte de 714 kr. kontant i stedet for voucheren.

Flixbus imødekom kravet den 22. juni 2023 og skrev:

”Vi vil gerne udbetale voucher som ønsket og jeg skal beklage besværet med at få kundeservice til at gøre det i første omgang. Vi skal bede kunden om at sende bank oplysninger til brug til overførsel, så får jeg sat processen i gang.”

Herefter refunderede Flixbus beløbet på 714 kr. til den betalingskortkonto, der oprindeligt var blevet benyttet til betaling af billetten tilbage i december 2021. Flixbus beklagede samtidigt over for klageren, at beløbet var blevet refunderet på anden vis end forventet, og derfor kunne være på en anden konto end den ønskede.

Sekretariatet lukkede ankenævnssagen, da Flixbus havde imødekommet klagerens krav, men parterne fortsatte med at korrespondere sammen.

Klageren skrev til Flixbus:

”Det er uheldigt, af udbetalingen af voucheren, som udgør et ihændehaverbevis, er sket til en anden end den ihændehaver, der har fremsat anmodningen om udbetaling. Men vi finder vel ud af at afregne internt :) Jeg har yderligere et par vouchere, som jeg ønsker udbetalt. Kan jeg gøre det ved kundeservice, eller kan du hjælpe direkte?”

Flixbus svarede klageren:

” Tak for forståelsen, jeg håber I finder ud af det 😊Hvis du sender forespørgslen til mig, så sender jeg det videre til kundeservice for dig, så skulle vi slippe for at de blokerer for udbetaling igen. Gensend gerne bank informationer til udbetalingen også.”

Den 18. august 2023 sendte klageren nummeret på to yderligere vouchere til Flixbus, som han ønskede udbetalt til en specifik konto.

Flixbus svarede klageren den 8. september 2023:

”refusioner skulle være lavet igen nu på alle 3, hold øje men konti de næste dage.

Jeg er ikke helt sikker på om de lavede dem alle som bankoverførsler, eller nogle af dem som tilbagebetaling af kort transaktionen. det vil ligesom sidste gang sige at pengene kunne dukke op på det kort der har betalt billetterne i første omgang. hvis der er uoverens-stemmelser, kan jeg skaffe kvitteringerne for refusionerne så du kan se hvad der er refunderet og hvordan.”

Dette fik klageren til den 17. september 2023 at skrive det følgende til Flixbus:

”Jeg finder beskæmmende, at I igen har udbetalt voucherne til andre konti end den anviste. Igen må jeg påpege, at voucher jo udgør et ihændehaverbevis, hvis værdi skal udbetales til den ihændehaver, der måtte anmode herom – ikke til den, der i sin tid betalte. Man kunne forestille sig en situation, hvor der ikke længere er kontakt mellem betaler og ihændehaver, og her ville det være yderst problematisk, at udbetalingen sker til førstnævnte.

Jeg får i min rene forargelse lyst til at fremsætte krav om, at I udbetaler til rette konto og selv kræver tilbage fra de konti og kort, I har udbetalt i. Men det ville give lige så meget arbejde for os som for jer, så det skal jeg afstå fra.

I stedet vil jeg i protest mod jeres sagsbehandling fremsætte krav om morarenter efter Renteloven:

* Voucher [xxxxxxx]7Z7 a 714 kr. blev begæret udbetalt første gang 14. november 2022 og blev først udbetalt 27. juli 2023, hvilket berettiger til **44 kr.** i morarente
* Voucher [xxxxxxx]ZM3 a oprindeligt 1.581 kr. blev begæret udbetalt første gang 14. marts 2020 og blev først udbetalt 11. september 2023, hvilket berettiger til **448 kr.** i morarente

Jeg ser frem til at modtage i alt 492 kr. i morarenter til reg.- og kontonr. [udeladt] :)”

Den 7. oktober 2023 anmodede klageren Kundeservice i Flixbus om også at udbetale voucher nr. [xxxx]PD8 på 179,90 CZK, hvilket Flixbus afviste den 9. oktober 2023 med denne begrundelse:

”Efter nøje at have tjekket din sag, kan vi se, at du har aflyst din rejse under bookingnummer: **310798[xxxx]** og fik en voucher til gengæld. Vi beklager at meddele dig, at værdikuponer i henhold til vores vilkår og betingelser ikke kan ombyttes til deres kontante værdi, med undtagelse af situationer, hvor FlixBus har meddelt væsentlige ændringer i rejsebetingelserne.

Værdibeviset [voucher] med koden [XXXX]**T8H** på **89,96 CZK [Flixbus har lavet en skrivefejl, da denne voucher ikke tilhører klageren. Er rettelig voucher [xxxx]DP8 på 179,90 CZK, der menes]** er dog gyldigt indtil **02.10.2024**, kan deles med familie og venner og kan indløses på vores omfattende netværk delvist. Annullerer du en rejse hvor du har anvendt en værdikupon får du automatisk tilsendt en ny til den registrerede email. Du kan indløse din voucher, mens du booker via vores hjemmeside samt gennem vores partnerbureauer eller via FlixBus-appen flere gange, indtil kreditten er brugt op. Gennem FlixBus-appen eller på vores hjemmeside:

• Kopiér værdibeviskoden direkte fra e-mailen

• I bookingprocessen skal du klikke på "Indtast voucher" under det viste samlede beløb

• Indsæt din kuponkode, og brug knappen ’Indløs’ for at indløse værdien af kuponen.

Bemærk venligst, at du kan bruge én voucher per booking. Vi beklager, at vi ikke kunne imødekomme din anmodning denne gang. Vi håber stadig at se dig ombord på de grønne busser snart igen.”

Flixbus svarede klageren den 10. oktober 2023:

”Vi ser sagen som afsluttet med udbetaling af vouchers som tilbudt som kompromis i [ankenævns]sagen for at undlade at lade en sag køre, dette accepterede du.

Vi kan ikke anerkende efterfølgende fremsatte krav om udbetaling af processrente da dette [ikke] var en del af det aftalte kompromis.

Jeg skal beklage hvis du ikke er tilfreds med den løsning der blev indgået, men skal bede dig henvende fremtidige henvendelser til kundeservice igen, da denne sag er lukket og jeg ikke arbejder med kundeservice sager.”

Dette fik på ny klageren til at skrive til Flixbus den 12. oktober 2023:

”Det må være en vildfarelse, at vi skulle have indgået et forlig i denne sag. Jeg har krævet min ret som forbruger, hvilket I modstræbende har efterkommet. Dette afskærer mig selvsagt ikke for efterfølgende at fremsætte yderligere krav.

sag mod jer fastholder den ulovlige praksis med at nægte at udbetale vouchers, jf. vedlagte eksempel fra 9. oktober. Det er beskæmmende, at I med åbne øjne bryder dansk lovgivning, og det får mig til at overveje at anmelde jer til Forbrugerombudsmanden endnu engang.

Jeg giver jer nu **til og med 26. oktober 2023** til at imødekomme mit krav om procesrenter (492 DKK, jf. min mail 17. september) og udbetaling af endnu en voucher (90 CZK, jf. vedlagte mail) [beløbet er rettelig 179,90 CZK]. Imødekommes kravene ikke, vil jeg bede ABTM fortsætte sagen her, og den vil det koste jer 10.000 kr. i sagsomkostninger at tabe...”

Klageren skrev til ankenævnet den 5. november 2023:

”Efter Flixbus udbetalte voucher, fremsatte jeg relaterede krav om passende morarente og udbetaling af yderligere en voucher, som var akkumuleret i mellemtiden. Disse krav har Flixbus afvist med henvisning til, at der skulle være forlig, hvilket selvsagt er forkert.

På baggrund af Flixbus' vedvarende uvilje til at overholde lovgivningen på området ser jeg mig desværre nødsaget til at bede om at få nærværende sag genåbnet. Hvordan gør vi det - skal jeg indsende nyt klageskema, eller kan vi holde det under én sag?”

Ankenævnet udbad sig en præciseret klage, som klageren indsendte den 4. februar 2024 med følgende ordlyd:

**”Ved afbestilling udsteder Flixbus vouchers/kuponer, som har samme værdi som den afbestilte billet fratrukket et evt. afbestillingsgebyr. Disse vouchers er elektroniske og er indirekte udstedt mod betaling, hvorfor de er at regne som ikke-vederlagsfrie elektroniske penge, som man som indehaver har krav på at få udbetalt indtil 1 år efter udløb, jf. Lov om betalinger, § 96, stk. 2. Flixbus anerkender generelt ikke denne ret, hvilket der ad mindst to gange har været klaget til Forbrugerombudsmanden over, uden at denne dog har haft resurser til at tage sagen op til egentlig behandling. Jeg har ligeledes kørt to sager ved ABTM omkring dette, hvor Flixbus i begge tilfælde har imødekommet mig undervejs. Efter aftale med [ankenævnets sekretariat] indgiver jeg nu denne tredje sag og "genbruger" i den forbindelse mit klagegebyr fra sag nr. 23-0176.**

**I nærværende klage ønsker jeg, at:**

* **Flixbus udbetaler 80 CZK for voucher #[xxxx]PD8 [rettelig 179,90 CZK]**
* **Flixbus udbetaler morarenter for følgende tilfælde, hvor Flixbus var mere end 30 dage om at udbetale vouchers:**
	+ **voucher #[xxxx]PD8 a 80 CZK [rettelig 179,90 CZK], som blev begæret udbetalt 9. oktober 2023, og som endnu ikke er blevet udbetalt, jf. ovenfor.**
	+ **voucher #[xxxx]7Z7 a 714 DKK, som blev begæret udbetalt 14. november 2022 og først udbetalt 27. juli 2023, jf. ABTM-klagesag nr. 23-0176.**
	+ **voucher #[xxxx]ZM3 a 1.581 DKK, som blev begæret udbetalt 14. marts 2020 og først blev udbetalt 11. september 2023, jf. ABTM-klagesag nr. 23-0176.**
	+ **voucher #[xxxx]Y9H a 136 DKK, som blev begæret udbetalt 6. marts 2020 og først blev udbetalt 1. maj 2020 [rettelig 12. maj 2020], jf. ABTM-klagesag nr. 2020-0084 [en tidligere klage mod Flixbus fra klageren].**

Herefter genåbnede ankenævnets sekretariat sagen.

Flixbus anmodede deres advokat om en vurdering af spørgsmålet, som de indsendte til ankenævnet den 12. februar 2024. Advokaten skrev:

”Som aftalt finder du nedenfor vores vurdering af Flixbus udstedelse af tilgodebeviser ved en kundesafbestilling af en rejse.

Baggrund

Bird & Bird er blevet bedt om at undersøge, hvorvidt Flixbus’ Generelle forretnings- og

reservationsbetingelser (pkt. 5.3) er i strid med dansk lovgivning, herunder og i særdeleshed:

i. Lov om forbrugeraftaler (”Forbrugeraftaleloven”)

ii. Lovbekendtgørelse 2023-01-18 nr. 53 om betalinger (”Betalingsloven”)

iii. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i

forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg (”Direktiv om forbrugerbeskyttelse i

forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg”).

Pkt. 5.3 i Flixbus’ Generelle forretnings- og reservationsbetingelser har følgende ordlyd:

”5.3 I tilfælde af en afbestilling udstedes et såkaldt tilgodebevis. Dette

tilgodebevis er gyldigt i 12 måneder fra udstedelsesdatoen og giver passageren ret til

at foretage en ny reservation inden for dette tidsrum til tilgodebevisets værdi. Hvis

prisen for den nye reservation er højere end tilgodebevisets værdi, skal forskellen

betales. Hvis prisen er lavere, opretholdes restbeløbet på tilgodebeviset, som kan

anvendes til at betale for en anden reservation. Der kan forekomme afvigelser fra

disse regler i forbindelse med tidsbegrænsede kampagnetilbud. Nærmere oplysninger

fremgår af tilbudsbetingelserne på webportalerne.”

Det skal altså vurderes, hvorvidt det lovligt for Flixbus at udstede et tilgodebevis til en kunde, som ønsker at afbestille en allerede fortaget reservation.

\*\*\*

Vurdering

i. Forbrugeraftaleloven

Det fremgår af § 1, stk. 1, i lov om forbrugeraftaler, at ”loven finder anvendelse på

forbrugeraftaler, jf. § 2, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af

sådanne aftaler”.

Undtagelsen hertil følger imidlertid af § 1, stk. 4, hvoraf følgende fremgår:

”Stk. 4

Loven gælder ikke for

1) forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med

henblik på indgåelse af aftale herom, jf. dog § 4, stk. 2, nr. 3,

2) aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater ,

3) aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet

telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås

ved benyttelse af kommunikationsmidlet , og

4) aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af §§ 4, 12, 30 og 31” (vores

understregning).

Det følger altså at § 1, stk. 4, at det kun er lovens §§ 4, 12, 30 og 31, som finder anvendelse for aftaler om personbefordring.

Ovenstående bestemmelser vedrører uopfordret henvendelse (§ 4), minimumsoplysninger ved

bestilling af ydelser (§ 12), Telefonisk kommunikation (§ 30) og yderligere betalinger (§ 31).

Lovens kapitel 4 om forbrugerens fortrydelsesret finder altså ikke anvendelse for aftaler om

personbefordring.

Delkonklusion

Forbrugeraftaleloven er ikke til hinder for, at Flixbus udsteder et tilgodebevis til kunder, der har afbestilt en allerede foretaget reservation.

\*\*\*

ii. Betalingsloven

Betalingslovens anvendelsesområde fremgår af lovens § 1, hvorefter fremgår, at ”Loven finder anvendelse på udstedere af elektroniske penge, udbydere af betalingstjenester og

betalingsmodtagere, jf. dog stk. 2-7 og § 5.”. (vores understregning).

Afgørende for anvendelsen af betalingsloven er således, om Flixbus udstedelse af tilgodebevis kan betragtes som elektroniske penge i forstand af betalingsloven.

Under henvisning til betalingslovens § 7, nr. 6, er elektroniske penge defineret som:

”En elektronisk eller magnetisk lagret pengeværdi, der repræsenterer et krav mod

udstederen, som udstedes ved modtagelse af betaling med henblik på at gennemføre

betalingstransaktioner, og som accepteres af andre end udstederen af elektroniske penge”

Det er altså et betingelse, at indehaveren kan anvende den lagrede pengeværdi til betalingsformål hos en anden end udstederen. Dette forstår vi ikke er tilfældet ved Flixbus’ udstedelse af tilgodebeviser, idet tilgodebeviset alene kan anvendes til at købe rejser hos Flixbus.

Som en konsekvens heraf er det vores vurdering, at et Flixbus’ tilgodebevis ikke kan betragtes som elektroniske penge i betalingslovens forstand, og at betalingsloven derfor ikke i udgangspunktet finder anvendelse for Flixbus.

Delkonklusion

Betalingsloven er ikke til hinder for, at Flixbus udsteder et tilgodebevis til kunder, der har afbestilt en allerede foretaget reservation.

iii. Direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg

Det skal indledningsvist bemærkes, at direktiv ikke har direkte virkning mellem private. Det betyder med andre ord, at et direktiv ikke kan påberåbes af en privatperson overfor en anden privatperson eller for den sags skyld af en forbruger overfor en privat erhvervsdrivende (horisontal virkning).

Hensigten og formålet med et direktiv kan alene finde anvendelse i national ret ved at direktivet enten helt eller delvist implementeres i et medlemsstats nationale lovgivning.

Direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg vil derfor ikke

kunne påberåbes af Flixbus’ kunder, og direktivet kan således ikke være til hinder for, at Flixbus udsteder tilgodebeviser i tilfælde af en kundes afbestilling af en allerede bestilt rejse.

Det skal hertil bemærkes, at direktivets bestemmelser (eksempelvis om fortrydelsesret) allerede er gennemført og implementeret dansk ret, herunder i lov om finansiel virksomhed, betalingsloven og forbrugeraftaleloven.

Delkonklusion

Direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg finder ikke direkte anvendelse i dansk ret og er derfor ikke til hinder for at Flixbus udsteder et tilgodebevis til kunder, der har afbestilt en allerede foretaget reservation.

Sammenfatning

På baggrund af ovenstående vurderer vi, at hverken forbrugeraftaleloven, købeloven eller direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg forhindrer Flixbus i at udstede tilgodehavender til kunder (jf. pkt. 5.3 i Flixbus’ Generelle forretnings- og

reservationsbetingelser).

Vi har desuden ikke umiddelbart været i stand til at finde andet fundet et juridisk belæg for, at Flixbus udstedelse af tilgodebeviser skulle være i strid med dansk ret. Forholdet vil eksempelvis ikke være omfattet af købeloven, idet der ikke er tale om overdragelse af et formuegode mod vederlag i penge.”

Klagerens kommentar til advokaten vurdering er gengivet nedenfor under parternes krav og begrundelser.

**SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER OG UNDERSØGELSER:**

Klageren modtog voucherbeløbet på sin konto 12. maj 2020 i ankenævnssagen 2020-0084.

I samtlige tilfælde drejer det sig om kundens egen afbestilling af rejserne. Voucheren på 179,90 CZK hidrører fra en busrejse internt i Danmark (Aarhus til København), selvom både voucher og den bagvedliggende billet er udstedt i fremmed valuta.

Klageren ønsker, at ankenævnet tager stilling til, at denne voucher kan kræves udbetalt kontant, herunder at der tilfalder morarenter for den tid, der er gået udover 30 dage fra første anmodning om udbetaling frem til udbetalingen.

I de tre andre tilfælde har Flixbus udbetalt vouchers kontant, men klageren ønsker, at ankenævnet tager stilling til påløbne morarenter for den tid, der er gået, udover 30 dage fra første anmodning om udbetaling frem til udbetaling i hvert af de tre tilfælde.

**Voucher nr. [xxx]PD8 er på 179,90 CZK:**

****

**Flixbus har svaret:**

”[xxxx]T8H tilhører ikke klageren, og er derfor ikke relevant til sagen. Der må været foretaget en manuel tastefejl i løbet af forløbet.

Vedhæftede Voucher [xxxDP8]er korrekt, og ubrugt. Jeg har ikke bemærket den ændrede kode fra E-mail tilsendt i oktober, også til denne der blev sendt til mig i februar.

FlixBus har uændret holdning til de beskyldninger der er blevet fremlagt gentagne gange. Henviser til svar til ankenævnet 19/2.2024.”

**ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Det er ankenævnets opfattelse, at sagens hovedspørgsmål er, om klageren har et retskrav på at få udbetalt kontanter i stedet for voucheren i medfør af lov om betalingstjenester og elektroniske penge (betalingsloven) § 96, stk. 2, i en situation, hvor kunden selv har afbestilt busrejsen.

Det afledte spørgsmål er herefter, om der er et krav på renter efter renteloven ved forsinket kontant udbetaling af værdien af den pågældende voucher.

Det er ankenævnets opfattelse, at det kræver en nærmere fortolkning af betalingslovens § 1 stk. 5, om en voucher fra Flixbus er en ikke-vederlagsfri elektronisk tjeneste, hvilket igen er afgørende for, om betalingslovens § 96, stk. 2, finder anvendelse, hvorefter der er et krav på at få udbetalt kontanter i stedet for en voucher. Ankenævnet bemærker, at Forbrugerklagenævnets flertalsafgørelse af 1. juli 2021 (gengivet nedenfor på side 14) i sagen om, at man som passager har krav på udbetaling af værdien af en voucher fra et flyselskab, ikke er direkte sammenlignelig med nærværende sag, idet sagen for Forbrugerklagenævnet angik en voucher udstedt i anledning af flyselskabets aflysning af flyrejsen.

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelse af betalingslovens kapitel 6 og dermed betalingslovens § 96, jf. § 144. Forbrugerombudsmanden skal således bedømme, om et forhold falder inden for dette kapitel, hvilket kræver en fortolkning af loven, der falder uden for ankenævnets kompetence.

Allerede fordi ankenævnet ikke kan tage stilling til hovedspørgsmålet, om klageren har et retskrav på at få udbetalt kontanter for voucheren, tager ankenævnet ikke stilling til spørgsmålet om et eventuelt krav på renter efter rentelovens bestemmelser.

Selv om Forbrugerombudsmanden tidligere har afvist at behandle klagerens sag med henvisning til manglende ressourcer, falder sagen uden for ankenævnets kompetence.

Til orientering kan ankenævnet oplyse, at en afgørelse fra Forbrugerombudsmanden ikke afskærer parterne fra efterfølgende at anlægge sag ved domstolene om de forhold, som sagen har vedrørt.

I et sådant tilfælde henvises klageren til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

**RETSGRUNDLAG:**

Fra ankenævnets vedtægter:

**Afvisning af klagesager**

**§ 5.** Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat ankenævn, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

1) forbrugeren ikke forinden har rettet henvendelse til trafikselskabet og forgæves har søgt at få en tilfredsstillende ordning med trafikselskabet.

2) klagen er useriøs eller unødig,

3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet eller

4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

……………….

**§ 24.** En forbruger skal betale et gebyr på 160 kr., hvis klagen angår et beløb på 160 kr. og derover. Hvis klagen ikke angår et økonomisk krav eller angår et beløb under 160 kr., er klagegebyret 80 kr.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen trækkes tilbage eller forliges til forbrugerens fordel inden nævnsbehandlingen, eller hvis sagen afvises efter vedtægternes § 5, stk. 3, (forbrugerklagelovens § 16).

**Fra betalingsloven:**

Kapitel 1

*Anvendelsesområde og definitioner*

*Anvendelsesområde*

**§ 1.** Loven finder anvendelse på udstedere af elektroniske penge, udbydere af betalingstjenester og betalingsmodtagere, jf. dog stk. 2-7 og § 5.

*Stk. 2.* For filialer her i landet af udenlandske virksomheder, der er meddelt tilladelse til at udstede elektroniske penge eller udbyde betalingstjenester, jf. bilag 1, nr. 1-8, i et andet EU- eller EØS-land, finder alene kapitel 4-11 anvendelse med undtagelse af § 126 og § 127, stk. 1.

*Stk. 3.* For agenter her i landet af udenlandske virksomheder, der er meddelt tilladelse til at udbyde betalingstjenester, jf. bilag 1, nr. 1-8, i et andet EU- eller EØS-land, finder alene kapitel 4-11 anvendelse med undtagelse af § 126 og § 127, stk. 1 og 3.

*Stk. 4.* For grænseoverskridende tjenesteydelser her i landet ydet af udenlandske virksomheder, der er meddelt tilladelse til at udstede elektroniske penge eller udbyde betalingstjenester, jf. bilag 1, nr. 1-8, i et andet EU- eller EØS-land, finder alene kapitel 4-11 anvendelse med undtagelse af § 126 og § 127, stk. 1 og 3.

*Stk. 5.* § 66, § 75, § 77, stk. 1, nr. 1 og 2, § 79, stk. 2, § 82, stk. 1 og 2, §§ 96, 99, 100, 104, 104 a, 108, 117-119, 122, 123 og 125, finder anvendelse på ikkevederlagsfrie elektroniske tjenester, der kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser, og betalingstransaktioner, hvor betalerens samtykke til at gennemføre transaktionen meddeles ved hjælp telekommunikationsudstyr og betalingen sker til den operatør, der driver kommunikationsnettet, og som kun agerer som mellemmand mellem brugeren af betalingstjenesten og leverandøren af varer og tjenesteydelser, uden at disse tjenester udgør en betalingstjeneste omfattet af bilag 1, uanset § 5, nr. 17.

 **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.

*Definitioner*

**§ 7.** I denne lov forstås ved:

6) Elektroniske penge: En elektronisk eller magnetisk lagret pengeværdi, der repræsenterer et krav mod udstederen, som udstedes ved modtagelse af betaling med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner, og som accepteres af andre end udstederen af elektroniske penge.

*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.

*Forbrugerombudsmanden*

**§ 144.** Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med kapitel 5 og §§ 117-119, 124 og 125, og at virksomhederne over for forbrugere overholder kapitel 6 og § 42, stk. 1, og regler udstedt i medfør af § 42, stk. 2. Forbrugerombudsmanden fører endvidere tilsyn med artikel 12 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 2015/751/EU om interbankgebyrer for kortbaserede betalingstransaktioner.”

**Fra LBK nr 1238 af 09/11/2015 om forældelse**

”Kapitel 2

*Forældelsesfristernes begyndelsestidspunkt*

**§ 2.** Forældelsesfristerne regnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

Kapitel 3

*De almindelige forældelsesfrister*

**§ 3.** Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

Kapitel 2

*Forældelsesfristernes begyndelsestidspunkt*

**§ 2.** Forældelsesfristerne regnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

*Stk. 2.* Er der indrømmet skyldneren løbedage eller i øvrigt en frist, inden for hvilken betaling anses for rettidig, regnes forældelsesfristen først fra betalingsfristens udløb.

*Stk. 3.* For fordringer, som opstår ved misligholdelse af kontrakt, regnes forældelsesfristen fra tidspunktet for misligholdelsen.

*Stk. 4.* For fordringer på erstatning eller godtgørelse for skade forvoldt uden for kontraktforhold regnes forældelsesfristen fra tidspunktet for skadens indtræden.

*Stk. 5.* Selv om fordringshaveren på grund af skyldnerens misligholdelse eller i medfør af en særlig opsigelsesadgang kunne kræve opfyldelse før et aftalt forfaldstidspunkt, regnes forældelsesfristen fra det aftalte forfaldstidspunkt, hvis fordringshaveren ikke udnytter denne mulighed. Udnytter fordringshaveren muligheden, regnes forældelsesfristen fra det tidspunkt, til hvilket opfyldelse herefter kan kræves.

**§ 2 a.** For fordringer, som støttes på skriftlig aftale om indskud i et selskab, regnes forældelsesfristen tidligst fra det tidspunkt, hvor selskabet beslutter at indkalde indskuddet. Uanset 1. pkt. regnes forældelsesfristen dog senest fra 10 år efter begyndelsestidspunktet i henhold til § 2.

Kapitel 3

*De almindelige forældelsesfrister*

**§ 3.** Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

*Stk. 2.* Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren, regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab hertil.

*Stk. 3.* Forældelse indtræder senest

1) 30 år efter den skadevoldende handlings ophør for fordringer på erstatning eller godtgørelse i anledning af personskade, jf. dog stk. 4, og for fordringer på erstatning for skade forvoldt ved forurening af luft, vand, jord eller undergrund eller ved forstyrrelser ved støj, rystelser el.lign.,

2) 10 år efter den skadevoldende handlings ophør for fordringer på erstatning for skade forvoldt uden for kontraktforhold, som ikke er omfattet af nr. 1,

3) 10 år efter begyndelsestidspunktet i henhold til § 2 a for fordringer, som støttes på skriftlig aftale om indskud i et selskab, og

4) 10 år efter begyndelsestidspunktet i henhold til § 2 for andre fordringer.

*Stk. 4.* Stk. 3, nr. 1, finder ikke anvendelse på fordringer på erstatning eller godtgørelse i anledning af en erhvervssygdom, jf. § 7 i lov om arbejdsskadesikring.”

**Fra lov om renter:**

**”§ 5.** Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses i denne lov den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.”

**Fra Flixbus’ befordringsbetingelser:**

**4.6.5**Udbetaling af værdikuponen er ikke muligt.

###  **5 Afbestilling og overførsel**

**5.1**Ændring af reservation kræver afbestilling af den tidligere rejse. Afbestilling kan ske enten før afrejse i henhold til punkt 5.2 til 5.5 eller ved ikke at benytte billetten og efterfølgende få den refunderet i henhold til punkt 5.6. En ændring eller afbestilling af reservationen hos chaufføren er ikke mulig.

**5.2** Aflysninger kan kun foretages på FlixBus-hjemmesiderne eller via partnerbureauer og billetsalgssteder under FlixCompanies op til 15 minutter før planlagt afgang. En ud- og hjemrejse betragtes som én reservation.

**5.3**I tilfælde af en afbestilling udstedes et såkaldt tilgodebevis. Dette tilgodebevis er gyldigt i 12 måneder fra udstedelsesdatoen og giver passageren ret til at foretage en ny reservation inden for dette tidsrum til tilgodebevisets værdi. Hvis prisen for den nye reservation er højere end tilgodebevisets værdi, skal forskellen betales. Hvis prisen er lavere, opretholdes restbeløbet på tilgodebeviset, som kan anvendes til at betale for en anden reservation. Der kan forekomme afvigelser fra disse regler i forbindelse med tidsbegrænsede kampagnetilbud. Nærmere oplysninger fremgår af tilbudsbetingelserne på webportalerne.

**5.4**Der opkræves et [annulleringsgebyr](https://www.flixbus.dk/service/annullering-ombooking/afbestillingsgebyr) pr. annulleret rejse og pr. passager for hver annullering. Tilgodebeviset udstedes på billetprisen minus gebyret for annulleringsproceduren. I tilfælde af ændring af passagernavnet skal prisforskellen betales, hvis billetten i mellemtiden er blevet dyrere. Ændring af telefonnummer er gratis.

**5.5**Hvis der benyttes en afbestillingskupon til en reservation, gælder de samme vilkår og betingelser for afbestillinger også for den nye rejse.

**5.6** Hvis en billet til en rejse med FlixCompanies ikke anvendes, refunderes billetprisen minus et [ekspeditionsgebyr](https://www.flixbus.dk/selskabet/priser/administrationsgebyrer) pr. rejse og passager ved anmodning og ved fremvisning af billetten, såfremt passageren ikke kan dokumentere, at der ikke er påløbet erstatningsbeløb eller et lavere erstatningsbeløb er påløbet. Det er passagerens ansvar at bevise, at billetten ikke er blevet benyttet. Der udstedes en billet pr. passager og pr. rejse. Rejser med skift regnes som én rejse. Anmodningen kan foretages uformelt indenfor 3 måneder. Anmodningen skal sendes til Flix eller FlixBus DACH pr. post til Flix SE, Friedenheimer Brücke 16, 80639 München, Tyskland eller til FlixBus DACH GmbH, Warschauer Platz 11-13, 10245 Berlin, Tyskland. Ekspeditionsgebyret reduceres til € 2 (eller det tilsvarende beløb i den respektive valuta) pr. rejse og passager, plus eventuelle bankgebyrer, hvis busselskabet er Flix SE eller FlixBus DACH GmbH, og hvis anmodningen sker straks og senest en uge efter, at billettens gyldighed udløber. Derfor er [ekspeditionsgebyrets](https://www.flixbus.dk/selskabet/priser/administrationsgebyrer) beløb baseret på perioden efter afgangen, når anmodningen sker.  5.6 er ikke anvendelig til billetter udstedt af FlixTrain GmbH.

**5.7**Ingen af ovennævnte ekspeditions-, afbestillings- og eventuelle bankgebyrer opkræves, hvis der anmodes om refusion på grundlag af årsager, som hører ind under Flix SE eller [FlixCompanies](https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser-udvalg)’ ansvarsområder. Kreditering af befordringsomkostninger minus eventuelle ekspeditionsgebyrer, samt et eventuelt bankgebyr, foretages udelukkende til den af kunden ved reservationen angivne konto og ved betaling med kreditkort til den tilhørende kreditkortkonto.”

**Flertalsafgørelse af 1. juli 2021 fra Forbrugerklagenævnet om udbetaling af værdien af en voucher fra flyselskab i anledning af flyselskabets aflysning af rejsen grundet Covid-restriktioner:**

”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 forbrugerens 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 § 3 af 5 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 Jelsøe, 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 forbrugerens 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.”

**Udtalelse af 10. august 2023 fra Forbrugerombudsmanden om vouchers/bonuspoints fra flyselskaber, der selv havde aflyst flyvningerne og udstedt vouchers:**

”Det følger af betalingslovens § 1 stk. 5, at såkaldte ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester er omfattet af lovens forbrugerbeskyttende regler, herunder betalingslovens § 96 om udbetaling af elektroniske penge. Det afgørende for, om en tjeneste er omfattet af § 1, stk. 5, er, om tjenesten er ikke-vederlagsfri, at den er elektronisk, og om den kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser.

Efter Forbrugerombudsmandens vurdering udgjorde de udstedte vouchers/bonuspoint ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester efter betalingslovens § 1, stk. 5 og var dermed omfattet af § 96, stk. 2, jf. § 1, stk. 5.

Forbrugerombudsmanden lagde i sin vurdering vægt på, at de udstedte vouchers/bonuspoint var udstedt som refusion for aflyste flybilletter og dermed ikke var vederlagsfrie. Derudover kunne de benyttes som betaling ved køb af flybilletter og diverse tilkøb på flyselskabets hjemmeside. Pointene kunne dermed bruges til at erhverve varer og tjenesteydelser og aflæses elektronisk via hjemmesiden.

Det fremgik af flyselskabets standardvilkår, at de pågældende vouchers/bonuspoint ikke kunne ombyttes til kontanter. Der kan dog ikke indgås aftale med forbrugere om, at ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester ikke kan udbetales. Det følger af betalingslovens § 6, stk. 1, jf. § 96. Flyselskabet var dermed forpligtet til at udbetale værdien af de udstedte vouchers/bonuspoint, selvom indehavere havde accepteret standardvilkårene.”

**Udtalelse af 14. februar 2022 om vouchers i tilfælde af flyselskabers aflysninger:**

”Forbrugerombudsmanden modtog flere klager over et større skandinavisk flyselskab over manglende mulighed for at få tilgodebeviser udbetalt. Flyselskabet havde udstedt disse tilgodebeviser i form af såkaldte vouchers i forbindelse med flyaflysninger.

På den baggrund rettede Forbrugerombudsmanden henvendelse til flyselskabet og anmodede om selskabets bemærkninger.

Det følger af betalingslovens § 1, stk. 5, at såkaldte ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester er omfattet af lovens forbrugerbeskyttende regler, herunder blandt andet betalingslovens § 96 om udbetaling af elektroniske penge. Det afgørende for, om en tjeneste er omfattet af § 1, stk. 5, er, om tjenesten er ikke-vederlagsfri og elektroniske, og om den kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse udgjorde flyselskabets tilgodebeviser/vouchers ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester og var dermed omfattet af reglerne i betalingslovens § 96.

Det følger af betalingslovens § 96, stk. 2, jf. § 1, stk. 5, at indehavere af ikke-vederlagsfrie elektroniske tjenester kan anmode om at få værdien udbetalt i tjenestens gyldighedsperiode og i op til et år efter udløb.

Efter Forbrugerombudsmandens henvendelse til flyselskabet anerkendte selskabet, at de udstedte tilgodebeviser var omfattet af betalingslovens regler, og at deres kunder kunne få værdien udbetalt.

Flyselskabet udbetalte værdien på tilgodebeviser til de klagere, som Forbrugerombudsmanden havde modtaget henvendelser fra.”

**PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren anførte i den oprindelige klage af 6. juni 2023 følgende:**

” Jeg klager på vegne af [YY] og kan fremvise fuldmagt. [YY] og hans daværende kæreste havde en fælles Flixbus-billet (booking #11202) fra København til Tyskland og retur. De afbestilte billetten og modtog i den forbindelse en værdikupon a 714 kr. (kode REBM). Kuponen er elektronisk og udstedt indirekte mod betaling, så den er at regne som ikke-vederlagsfrie elektroniske penge, som indehaveren har krav på at få udbetalt indtil 1 år efter udløb, jf. Lov om betalinger, § 96, stk. 2. [YY] har som indehændehaver gentagne gange anmodet Flixbus om udbetaling af værdikuponen, hvilket de har afvist med henvisning til egne betingelser. [YY] har tilmed indgivet klage til Forbrugerombudsmanden, som har sendt Flixbus vejledning om Lov om betalinger, men dog ikke har haft resurser til at tage sagen op til individuel behandling. Vi indgiver nu klagen til ABTM, som - trods det uvante lovområde - kan behandle sagen, jf. vedtægternes § 2, stk. 3, da sagen er en del af retsforholdet mellem [YY] og Flixbus og vedrører en busrejse indenfor Ankenævnets kompetence.”

Og videre efter at Flixbus afviste at betale renter:

”**Ved afbestilling udsteder Flixbus vouchers/kuponer, som har samme værdi som den afbestilte billet fratrukket et evt. afbestillingsgebyr. Disse vouchers er elektroniske og er indirekte udstedt mod betaling, hvorfor de er at regne som ikke-vederlagsfrie elektroniske penge, som man som indehaver har krav på at få udbetalt indtil 1 år efter udløb, jf. Lov om betalinger, § 96, stk. 2. Flixbus anerkender generelt ikke denne ret, hvilket der ad mindst to gange har været klaget til Forbrugerombudsmanden over, uden at denne dog har haft resurser til at tage sagen op til egentlig behandling. Jeg har ligeledes kørt to sager ved ABTM omkring dette, hvor Flixbus i begge tilfælde har imødekommet mig undervejs. Efter aftale med Betina Johansen indgiver jeg nu denne tredje sag og "genbruger" i den forbindelse mit klagegebyr fra sag nr. 23-0176.**

**I nærværende klage ønsker jeg, at:**

* **Flixbus udbetaler 80 CZK for voucher #REBD9ZY8EPD8.**
* **Flixbus udbetaler morarenter for følgende tilfælde, hvor Flixbus var mere end 30 dage om at udbetale vouchers:**
	+ **voucher #REBD9ZY8EPD8 a 80 CZK, som blev begæret udbetalt 9. oktober 2023, og som endnu ikke er blevet udbetalt, jf. ovenfor.**
	+ **voucher #REBM9GXZZ7Z7 a 714 DKK, som blev begæret udbetalt 14. november 2022 og først udbetalt 27. juli 2023, jf. ABTM-klagesag nr. 23-0176.**
	+ **voucher #REBNNVVAUZM3 a 1.581 DKK, som blev begæret udbetalt 14. marts 2020 og først blev udbetalt 11. september 2023, jf. ABTM-klagesag nr. 23-0176.**
	+ **voucher #REB2F8UXEY9H a 136 DKK, som blev begæret udbetalt 6. marts 2020 og først blev udbetalt 1. maj 2020, jf. ABTM-klagesag nr. 2020-0084”.**

Den sag, som klageren henviste til med nr. 2020-0084 var en tidligere klage til ankenævnet over Flixbus om udbetaling af en voucher på 135,89 kr., som Flixbus efterkom den 5. maj 2020:

Jeg havde en Flixbus-billet til 6. marts (booking #1076469423), som jeg på rejsedagen afbestilte. Ved afbestillingen fik jeg udstedt en rabatkupon a 135,89 kr. (booking #1077782607). Samme dag anmodede jeg om dels refusion af annulleringsgebyret, dels udbetaling af rabatkuponen. 8. marts afslog Flixbus begge krav. 9. marts opgav jeg kravet om refusion af annulleringsgebyret, idet jeg fastholdt kravet om udbetaling af rabatkuponen med henvisning til Lov om betalinger, § 92, stk. 2. Samme dag afslog Flixbus på ny dette. 12. marts indgav jeg klage til Forbrugerombudsmanden, som fører tilsyn med den relevante bestemmelse, jf. Lov om betalinger, § 144, stk. 1. 17. marts afviste Forbrugerombumdsbanen at tage sagen op til individuel behandling, idet de ikke forholdt sig til klagens berettigelse. Jeg indgiver nu klagen til ABTM, som - trods det uvante lovområde - kan behandle sagen, jf. vedtægternes § 2, stk. 3, da sagen er en del af retsforholdet mellem mig og Flixbus og vedrører en busrejse indenfor Ankenævnets kompetence.

**Indklagede anfører følgende:**

” Vi har gennemgået sagen omkring at vores håndtering af tilgodebeviser. Vi bruger tilgodebeviser til

alle vores kunder der afbestiller deres rejser, så mængden af tilgodebeviser er ikke uvæsentlig over

tid. Derfor er det også vigtigt for os at vi sikrer os at vi overholder lovgivningen på området.

FlixBus har ikke en juridisk afdeling med indgående kendskab til dansk lovgivning, og derfor var vi

nødt til at søge ekstrern juridisk hjælp til at undersøge spørgsmålet omrking vores forretnings- og

reservationsbetingelser.

En sådan undersøgelse vil tage tid, og derfor tilbød vi at udbetale de enkelte vouchers der var tale

om sidste sommer således kunden ikke skulle vente på en afgørelse fra vores advokater. Dette blev

gjort uden at anerkende at vores forretnings- og reservationsbetingelser skulle være i modstrid med

lovgivning. Vi anerkender derfor ingen krav om morarneter af tidligere afsluttede sager.

Vores advokat undersøgelse blev afsluttet i November og vi er blevet forsikret om at vi agerer ifølge

med lovgivning om udstedelse af tilgodebeviser. Vi kan derfor ikke længere tilbyde et kompromis om

at mødekomme udbetalingen af enkelte tilgodebeviser.”

**Hertil har klageren gjort gældende:**

"Det glæder mig, at Flixbus har søgt juridisk vejledning ift. deres overholdelse af lovgivningen. Det er et kærkomment skifte fra den ligegyldighed, jeg har mødt ifm. med min kontakt til deres kundeservice, første gang helt tilbage i 2020.

Det er givetvis korrekt, at Flixbus' tilgodebeviser ikke udgør deciderede elektroniske penge som defineret i Lov om betalingers § 7, nr. 6. Ikke desto mindre udspecificerer samme lovs § 1, stk. 5, at udbetalingspligten i lovens § 96, stk. 2, også finder anvendelse på bl.a. "ikkevederlagsfrie elektroniske tjenester, der kan benyttes til at erhverve (...) tjenesteydelser". Flixbus' tilgodebeviser er elektroniske og kan bruges til at erhverve tjenesteydelser i form af bus- og togrejser. De er endvidere ikke-vederlagsfrie, da de hver især er udstedt mod den betaling, som man som kunde i første omgang ydede ifm. købet af den nu afbestilte billet.

Det er således fortsat min opfattelse, at Flixbus er forpligtet til at udbetale tilgodebeviser på indehaverens opfordring. Denne tolkning har også støtte i [Forbrugerombudsmandens kvikguide om udbetaling af elektroniske gavekort](https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/1pjhu1vd/kvikguide-til-udbetaling-af-elektroniske-gavekort.pdf), som jeg før har linket til.

Jeg beder Flixbus forholde sig til bestemmelsen i Lov om betalingers § 1, stk. 5, og på den baggrund imødekomme mine krav og i øvrigt tilpasse sine handelsbetingelser, så de overholder dansk lovgivning."

**Flixbus svarede:**

**”** Vi har allerede klarlagt hvorved vores vouchers ikke er gavekort udstedt imod betaling. Vouchers kan netop ikke købes for penge, men kan kun bruges til at ombooke en tur købt ved os.

Vi ser intet der ændrer den opfattelse og har derfor ikke yderligere kommentarer til sagen.”

**Til dette har klageren gjort gældende:**

**”** Det ærgrer mig, at Flixbus synes blinde overfor den paragraf, som advokat Alexander Bastkær Stangerup tilsyneladende har overset i sin vurdering af lovligheden i Flixbus' praksis vedr. tilgodebeviser.

Betalingslovens § 1, stk. 5, taler ikke om vouchers, der er taget direkte betaling for, men derimod om "ikkevederlagsfrie elektroniske tjenester". Flixbus' (elektroniske) vouchers/tilgodebeviser er netop **ikke** vederlagsfrie, for Flixbus modtager netop en modydelse for at udstede voucheren: nemlig, at jeg som kunde giver afkald på min betalte plads på bussen, som Flixbus herefter kan sælge til en anden. Situationen er også langt fra de eksempler på vederlagsfrie tjenester, som Forbrugerombudsmanden nævner i sin [kvikguide](https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/1pjhu1vd/kvikguide-til-udbetaling-af-elektroniske-gavekort.pdf) (citeret nedenfor):



Det er således fortsat min opfattelse, at Flixbus' tilgodebeviser er omfattet af Betalingslovens § 1, stk. 5, og dermed også af lovens § 96, stk. 2, om ret til udbetaling; også selvom tilgodebeviserne ikke er at regne for elektroniske penge efter lovens § 7, stk. 6. Jeg anmoder endnu engang om, at Flixbus udbetaler mine tilgodebeviser og  morarente - og ændrer sin praksis, så den bliver bragt i overensstemmelse med dansk lovgivning."

**Flixbus har afslutningsvist anført:**

” Vi har stadig ikke flere kommentarer til klageren. Denne farce har stået på alt for længe.

Vi behandler vouchers på samme måde som mange andre i branchen samt andre sammenlignelige virksomheder.  Som jeg skrev i sidste uge, har vi også klarlagt hvorledes at vores vouchers ikke kan købes for penge, derfor ikke er gavekort. Vi har fremlagt en gennemgang af paragrafferne fra et advokatfirma.

Yderligere er jeg nødt til at påpege at klageren har fremsat krav om udbetaling af vouchers som er brugt, og som yderligere ikke er udstedt til ham.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen

Nævnsformand