

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0159 - Klage over gyldighedsperiode for sæsonkort

Sagsfremstilling:

Klager købte i september 2017 et såkaldt "Sølvkort", som giver gratis adgang for indehaveren af kortet samt en medfølgende gæst til indklagedes forlystelsespark. Kortet var en gave til klagers kæreste. Klager og dennes kæreste besøgte herefter indlagdes forlystelsespark i september 2017 og igen i julen 2017.

Da klager og dennes kæreste på ny ville besøge indklagedes forlystelsespark i februar 2018 fik klager imidlertid oplyst, at kortet ikke længere var gyldigt, da det kun gjaldt for kalenderåret 2017.

Klager klagede herefter til indklagede over, at klager ikke i tilstrækkelig grad var blevet informeret om, at det købte kort kun havde en gyldighedsperiode på godt 4 måneder fra sept. 2017 og året ud, og ikke, som klager havde forventet, en gyldighedsperiode på et år frem fra købet i sept. 2017 til sept. 2018. Klager anførte i klagen til indklagede, at klager var klar over, at klager ikke havde brugt tilstrækkelig lang tid på at læse indklagedes betingelser vedr. brugen af og gyldigheden af kortet, men at klager på trods heraf følte sig bondefanget og snydt af et ellers hæderkronet firma, som indklagedes firma, til at betale fuld pris for et årskort, som kun kunne anvendes i godt 4 mdr.

Klager bad på denne baggrund indklagede om at forlænge gyldighedsperioden, således at det købte kort ville gælde frem til sept. 2018, eller at refundere klager den del af kortets købspris, som vedrører perioden fra kortets udløb den 31.12.2017 og frem til september 2018.

I indklagedes svar til klager anførte indklagede, at man forstod klagers frustration men, at det er korrekt, at et årskort købt hos indklagede kun gælder for et kalenderår af gangen. Årskort, der købes under Halloween, gælder dog også for det efterfølgende kalenderår.

Indklagede anførte videre i svaret, at det af indklagedes hjemmeside fremgik af betingelserne, at købte årskort var gyldige fra købs/aktiveringstidspunktet og til udløbet af det kalenderår hvori kortet var udløbet. Indklagede anførte videre i svaret, at der med et årskort købt i september var mere end 80 åbningdage tilbage hos indklagede, hvor et købt årskort kunne anvendes, og at årskortet allerede efter 3 besøg var tjent ind, og at det derfor stadig kunne svare sig at købe et årskort til fuld pris i september måned.

Indklagede afviste herefter, under henvisning til, at indklagede fandt, at indklagedes information om gyldighedsperiode var klar, at imødekomme klagers krav.

Klagers bemærkninger:

Klager erkendte, at klager ikke havde læst indklagedes betingelser tilstrækkelig godt, men fandt også at reglerne omkring gyldighedsperiode kunne have været mere klare, evt. således, at der på købstidspunktet kom en advarsel op om, at man var ved at købe et årskort, som havde en begrænset gyldighedsperiode. Klager købte således et årskort til fuld pris, som kun gjaldt for en del af året. Hvis der var kommet en sådan advarsel havde klager ikke købt kortet.

Klager anførte videre, at der ikke på selve årskortet stod årstal eller gyldighedsperiode, og at det er misvisende at kalde årskortet for et "årskort", når det reelt kun var gyldigt for en del af året.

Klager havde tillid til indklagedes virksomhed, men følte, at denne tillid var misbrugt.

For så vidt angår indklagedes henvisning til, at klager bl.a. fik et følgebrev samt betingelser tilsendt, hvoraf gyldighedsperioden fremgik, så anførte klager, at disse blev sendt til klagers kæreste, som kortet var en gave til.

Klager undrede sig over, og manglede indklagedes stillingtagen til, at man benævnte noget et årskort, når kortets gyldighedsperiode var kortere end et år. Klager var ikke i tvivl om, at indklagede havde styr på juraen, men klager betragtede sagen som principiel, og klager betragtede det som umoralsk, at indklagede krævede fuld betaling for et årskort, som alligevel kun gjaldt for en del af året.

Klagers krav:

Klager ønskede enten at gyldigheden for det købte kort blev forlænget, så det kom til at gælde for en 12 måneders periode, eller at få et afslag i prisen for kortet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at indklagede havde opfyldt sin oplysningsforpligtelse om blandt kortets gyldighed i medfør af forbrugeraftaleloven § 7 stk. 1 jf. § 8, herunder § 8 stk. 1, nr. 1.

Til støtte for denne påstand fremlagde indklagede kopi af en række dokumenter mv. Det drejede sig om følgende:

"Kopi af det følgebrev, som man modtager, når man har købt et årskort på indklagedes webshop på

Kopi af årskort medlemsbetingelser, som er bagsiden på det brevpapir, følgebrevet er printet på. Denne fil er fra 2018 og er opdateret ift. persondataforordning, hvor reglerne er ændret for 2018. Udover det var medlemsbetingelserne de samme i 2017. Årstal på hjemmesiden, for at informere om, at der her står, det gældende år, ved køb af årskort. Af klagers "Bilag 1" fremgår det, at kortet er gyldigt i 2017.

Købsflowhandelsbetingelser, hvor det fremgår, at man 'klikker af', at man har læst handelsbetingelserne inkl. medlemsbetingelserne inden køb."

Halloween 2017, med et udsnit af Havekort. Her fremgik datoer for Halloween ift. købsdato af klagers Sølvkort.

Indklagedes medlemsbetingelser lå tilgængeligt for alle på indklagedes hjemmeside.

Derudover havde indklagede på den webside, hvor der købtes billetter og årskort linket til "Medlemsbetingelser" og "Ofte Stillede Spørgsmål", hvor information om gyldighedsperiode for årskort fremgik.

På indklagedes hjemmeside henvistes indklagede desuden til e-mail: info@xxxxxxi.dk og telefon 33xxxxxx, hvor man kunne henvende sig, hvis man måtte have et spørgsmål vedr. indklagede.

Grunden til, at der ikke var påført årstal på årskortet var, at det fysiske kort genbruges fra år til år såfremt indehaveren fornyer kortet.

På baggrund af ovennævnte dokumentation var indklagede uenig med klager i, at klager ikke blev gjort opmærksom på, i selve købsflowet, at klagers "Sølvkort 2017" ikke ville være gældende i 2018.

Ligeledes var det indklagedes opfattelse, at klager havde haft mulighed for at undersøge gyldighedsperioden på klagers Sølvkort inden køb, samt at klager havde haft 14 dage til at refundere den handel, klager foretog på indklagedes webshop.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på forlængelse af årskortets gyldighedsperiode eller krav på delvis betaling af købesummen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet fandt, at det af indklagedes betingelser klart fremgik, at køb af årskort til indklagedes virksomhed gjaldt fra det tidspunkt, hvor købet fandt sted, og frem til udgangen af det kalenderår, hvori kortet var købt.

Det var klagers risiko, at klager ikke ved købet gennemlæste indklagedes betingelser.

På denne baggrund kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 24. april 2018