

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0577 - Årskort

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 29. juni 2019 via indklagedes hjemmeside 4 årskort til indklagede, som driver en forlystelsespark. Prisen herfor var kr. 1.740,-.

Klager fik en kvittering for sit køb samt – sammen med kvitteringen - tilsendt 2 sæt strekkoder. Det ene sæt strekkoder gav adgang til parken og det andet sæt strekkoder skulle anvendes i forbindelse med udleveringen af årskortene, hvilket sker fra indklagedes informationskontor, som er beliggende inde i parken.

Klager og dennes familie besøgte herefter den 5. juli 2019 indklagedes forlystelsespark, hvor strekkoderne, som gav adgang til parken, blev anvendt. Klager fik ved dette besøg ikke udarbejdet de købte årskort i indklagedes information.

Den 16. juli 2019 besøgte klager og dennes familie på ny indklagede, og havde en forventning om at de kunne komme gratis ind, da de havde købt årskort i indklagedes webshop. Klager blev imidlertid mødt med krav om, at skulle betale fuld entre med den begrundelse, at klager ikke havde fået udarbejdet de købte årskort under sit besøg i parken den 5. juli 2019, og de strekkoder, som var anvendt til entre den 5. juli, kun kunne anvendes én gang. Klager betalte under protest i alt kr. 777,- for at få adgang til parken.

Klager klagede herefter skriftligt til indklagede over, at klager havde skullet betale entre til parken den 16. juli 2019, på trods af at klager i indklagedes webshop havde købt årskort, og klager anførte, at det ikke tilstrækkeligt klart i indklagedes salgsbetingelser eller i købsforløbet er anført, at man skal betale fuld pris for efterfølgende besøg i parken, hvis ikke man får lavet sine årskort under det første besøg i parken.

Klager anførte i klagen, at klager først efterfølgende havde fundet denne oplysning nederst i den fil med strekkoder, som klager modtog i forbindelse med købet.

Klager er heller ikke enig i indklagedes synspunkt om, at det på skilte i parken klart er anført, at man skal huske at få udarbejdet sine årskort under det første besøg i parken. Klager finder således, at de nævnte skilte alene handler om den situation, at man, hvor man har købt billet til den pågældende dag, kan man opgradere billetten til et årskort, og så slippe for entre ved næste besøg.

Klager finder således ikke, at der informeres tilstrækkeligt godt nok om, at også årskort købt via indklagedes webshop skal udarbejdes under det første besøg i parken, for at undgå at skulle betale entre ved efterfølgende besøg.

Indklagede svarede klager, at indklagede er af den opfattelse, at indklagede gør sit bedste for at gøre opmærksom på vigtigheden af at oprette årskortet ved det første besøg i parken efter købet.

Indklagede anførte overfor klager, at dette fremgår af kvitteringen/stregkodebilletterne og på skilte i parken.

Parterne havde herefter en længere e-mail-dialog, hvor klager fastholdt, at der ikke i tilstrækkeligt omfang, og på en klar og tydelig måde, oplyses om, at man skal oprette årskortene ved det første besøg i parken for at slippe for at betale entre ved efterfølgende besøg.

Klager indgav herefter klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt klagen til behandling i Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager finder ikke, at det var tilstrækkeligt klart oplyst, at de via indklagedes hjemmeside købte årskort skulle laves/hentes i indklagedes information under det første besøg i parken, og at hvis ikke dette skete, så skulle der betales særskilt indgangsentré ved efterfølgende besøg.

På trods af indklagedes opfattelse af, fremlæggelse af og dokumentation for, at indklagede finder, at indklagede i tilstrækkeligt omfang oplyser om, at årskort skal laves ved det første besøg i parken, finder klager fortsat, at informationen om de – ifølge klager - urimelige betingelser ikke fremgår tydeligt nok på hjemmesiden.

Det eneste sted klager har kunne finde informationen er helt i bunden af den fra indklagede til klager fremsendte fil med stregkoder. Klager har først set informationen efterfølgende, hvor klager specifikt ledte efter den.

Klager vidste ikke, der var noget særligt i bunden af filen, som var vigtigt at vide, og som ville få store økonomiske konsekvenser at overse.

Klager finder, at filen er oplagt at vise til personalet hos indklagede på sin mobiltelefon, hvilket gør det endnu sværere at få øje på informationen. Den vigtige information burde efter klagers opfattelse klart fremgå af feltet "OBS!", og ikke først helt nede i bunden af filen. Denne meget vigtige information bliver dermed aldrig synlig for kunden/brugeren.

Til støtte for klagers påstand om, at informationen ikke er gjort synlig nok, har klager oplyst, at også en anden familie havde fuldstændig samme oplevelse i indgangen den 16. juli 2019, som klagers familie, hvilket efter klagers opfattelse giver et hint om, at situationen opstår for ofte, og at informationen således ikke er god nok.

Klager blev ifølge klager heller ikke informeret mundtligt ved indgangen til forlystelsesparken, om de meget store økonomiske konsekvenser ved ikke at få lavet årskortet samme dag.

De i parken opsatte skilte giver, efter klagers opfattelse, kun information om, at man skal huske at opgradere sin fysiske billet, købt samme dag, til årskort.

Klager kunne således på ingen måde regne ud, at det også skulle gælde for årskort købt på nettet.

Klager troede således ikke, at disse opslag også gjaldt klager og dennes familie, da klager jo havde købt årskort via nettet, og dermed troede, at klager havde de årskort, som klager havde købt og betalt. En antagelse klager fortsat ikke finder er urimelig.

Klager kan således slet ikke se, at der er nogen fordel i at købe sæsonkortene på nettet inden besøget, hvis de alligevel ikke gælder, selvom de er købt og betalt.

Klagers krav:

Klager ønsker de kr. 777,- tilbagebetalt, som klager betalte i entré ved sit efterfølgende besøg i parken den 16. juli 2019.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at når en gæst i indklagedes forlystelsespark har købt et sæsonkort på indklagedes webshop, så modtager gæsten to strekkoder. Det ene sæt strekkoder er til entre, og det andet sæt strekkoder er til udlevering af sæsonkortet.

Når en entrebillet er blevet scannet i forbindelse med entre, får strekkoden, via indklagedes billetsystem, et dato- og tidstempel. Strekkoden er ikke personlig. Entre-strekkoden kan ikke bruges mere end én gang, da gæsten skal hente sit sæsonkort og benytte dette fremadrettet.

Når entrebilletten er brugt, vil indklagedes billetsystem oplyse dette næste gang entrebilletten scannes. Hvis indklagede tillod entre på en brugt entrebillet, kunne den jo i princippet bruges af hvem som helst ubegrænset.

Indklagede har anført, at dette er samme princip, som alle andre typer billetter, der giver entre til en begivenhed én gang.

Både Djurs Sommerland og Fårup Sommerland anvender, ifølge indklagede, en tilsvarende procedure ved køb af sæsonkort på nettet.

Indklagede beskriver og informerer så mange steder indklagede kan om, at man skal huske at bruge den strekkode, som man har fået til sæsonkortet, imens man er i parken.

Efter købet af sæsonkortene, modtager gæsten en e-mail og en sms, med et link hvor gæsten kan downloade sin billet.

Ved køb af sæsonkort på indklagedes tidligere webshop var følgende oplyst:

"Ved køb af sæsonkort skal det fysiske kort hentes i Informationen ved første besøg i XXXXXXXX, inden du går hjem. Ellers skal der betales fuld entre ved efterfølgende besøg, indtil kortet er afhentet."

I bunden af billetten, som gæsten modtager på sms og e-mail, er der et par serviceoplysninger til gæsten om, hvordan billetten fungerer, hvad man skal gøre, når man har købt sæsonkort, hvordan parkeringen er hos indklagede, samt andre services til gæsten. Billetten indeholder ikke andre former for reklame

Om sæsonkort står følgende:

"Ved køb af sæsonkort skal det fysiske kort hentes i informationen ved første besøg i Xxxxxxxx, inden du går hjem. Ellers skal der betales fuld entre ved efterfølgende besøg, indtil kortet er afhentet"

Rundt omkring i parken har indklagede ca. 15 skilte (60x80 cm) hvor indklagede løbende skifter informationer. På nogle af disse skilte står der:

"Opgrader din billet til sæsonkort i informationen inden du går hjem"

Ved indklagedes hovedindgang, information og station hvor lokalbanen stopper, har indklagede skilte hvor følgende står:

"Vi vil så gerne se dig igen! Husk at sæsonkort skal laves i Informationen, inden du kører hjem - Så slipper du for entre ved næste besøg."

I indklagedes handelsbetingelser står følgende:

"og samme dag skal du gå ind i Informationen og få printet der rigtige sæsonkort med foto"

Alle gæster kan inden og under købsprocessen se betingelserne for det valgte produkt. Når man står på produktet, kan man læse betingelserne samt handelsbetingelserne for det valgte produkt, herunder hvordan man får sit sæsonkort.

Handelsbetingelserne fremgår både på forsiden af indklagedes hjemmeside, på indklagedes webshop samt i et påkrævet acceptfelt, hvor man ved afkrydsning godkender indklagedes handelsbetingelser.

Betingelserne for det valgte produkt fremgår også, når en køber skal udfylde informationerne til sæsonkortene.

Under betingelser for valgte køb samt handelsbetingelserne fremgår det, at sæsonkort skal hentes i indklagedes information ved første besøg, inden man går hjem, og at konsekvensen af, at dette ikke sker, er, at der ellers skal betales fuld entre ved efterfølgende besøg.

Når gæsten har gennemført sit køb, får gæsten på sms og e-mail tilsendt deres voucher til sæsonkort. På voucheren står det både under "OBS" øverst på siden samt nederst under sæsonkort.

Indklagede har, som bilag, vedlagt et eksempel på, hvordan det ser ud, når gæsten ser sin voucher på mobil. Heraf kan man se på den første side (øverst på siden) under "OBS" ud fra produktet, hvor der står, at "det fysiske sæsonkort skal hentes i Informationen ved første besøg".

Dermed er det synligt for gæsterne, da det står øverst på siden uanset, om de bruger mobil, printer ud eller ser det på en computer.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på tilbagebetaling af entré betalt for adgang til indklagedes forlystelsespark den 16. juli 2019.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Efter det af parterne oplyste lægger Ankenævnet til grund, at det i indklagedes handelsbetingelser var anført, at sæsonkort skulle hentes ved første besøg, ligesom dette fremgik af den bekræftelse, som klager modtog. Denne betingelse er således en del parternes af aftalegrundlag, og Ankenævnet finder ikke anledning til at tilsidesætte aftalen ud fra en betragtning om, at denne bestemmelse ikke var tilstrækkeligt klart fremhævet.

Afgørelse af 5. marts 2020