

Ankenævnets Journal nr.: 2016-0664 - Klage over mangler ved ophold på campingplads

Klager afviklede i perioden den 11. til den 22. juli i egen campingvogn et ophold hos indklagede, som driver en campingplads. Klager havde købt en såkaldt sølvplads samt et klippekort til indklagedes svømmebad. I alt betalte klager kr. 4.998,-, hvoraf de kr. 400,- vedrørte klippekortet til svømmebadet.

Der var en række forhold ved opholdet og ved indklagedes campingplads, som klager ikke var tilfreds med, og som klager – til dels under opholdet – og efterfølgende skriftligt klagede over til indklagede (se nedenfor under klagers bemærkninger).

I en e-mail af den 2. aug. 2016 til indklagede har klager angivet, at hun mente sig berettiget til en tilbagebetaling på kr. 2.000,- for de anførte mangler, samt kr. 400,- for klippekortet, hvor kun to klip var brugt.

Indklagede svarede klager, at man naturligvis tog klagers klage til efterretning men, at man ikke kunne anerkende de af hende anførte mangler.

Herefter indbragte klager sagen for Ankenævnet.

Klager anførte, at hendes ophold led af følgende mangler:

- Indklagedes svømmebassin og faciliteter var beskidt og ulækkert, vandet var grumset, så man ikke kunne se sine fødder, bruserne var i stykker, og vandet var koldt.
- Klager havde købt en "sølvplads", men græsset var ikke som på indklagedes billede på hjemmesiden, derimod var græsset nedslidt, der var bistader to steder i jorden, og der var kogler over det hele, som man faldt over.
- Der var ikke varmt vand til at vaske op i, uanset hvornår på døgnet det var.
- Bruserne var tilkalkede og vandet var koldt alle de dage, hvor klager var på pladsen.
- Toiletterne var ofte beskidte.
- Indklagedes boblebad var i stykker mindst én gang, hvor klager var der.
- Sodavandsmaskinen var i stykker, cykler var i stykker, vaskemaskinen var i stykker.
- På indklagedes hjemmeside var det anført, at man, hos indklagede, kunne plukke blåbær i juli og august, men på forespørgsel herom fik klager oplyst, at det kunne man først fra den 29. juli. Klager fandt derfor indklagedes udsagn om at kunne plukke blåbær i juli og august for misvisende.
- Stranden var fyldt med døde vandmænd, og kunne derfor heller ikke bruges.
- I forbindelse med afviklingen af en konkurrence for børn i tilknytning til indklagedes "børnediskotek" snød den ansatte således, at en bestemt pige, som den ansatte, efter klagers opfattelse, formentlig kendte, vandt konkurrencen. Da klager påtalte snyderiet, fik klager en "verbal overhaling" og blev "svinet til" foran de øvrige gæster.
- I forbindelse med et besøg i indklagedes legeland blev klager og klagers venner og familie overfuset af en anden person – muligvis en ansat – for at have slæbt sand med ind, hvilket klager ikke havde.
- I forbindelse med, at klagers datter skulle til ansigtsmaling, var køen lang, og klager og klagers datter gik derfor en tur og vendte tilbage, kort før ansigtsmalingsarrangementet var slut, men de ansatte nægtede at male klagers datter og dennes veninde, som begge grædende forlod stedet.

- Klager og klagers familie/venner spiste i indklagedes café, og bad – da en i selskabet havde en tarmsygdom og skulle være tæt på et toilet hele tiden - i den forbindelse om, hvorvidt det var muligt at lade en dør ud til toiletterne stå ulåst og åben, men fik "flabet" afvist dette ønske.
- Generelt var klager skuffet over opholdet og følte, at hun betalte overpris, og at stedet slet ikke levede op til indklagedes hjemmeside, hvor der reklameredes med, at det var Danmarks bedste campingplads.

Klager ønskede pengene helt eller delvis tilbage.

Indklagede havde i sit svar til Ankenævnet anført, at indklagede havde forsøgt at kommunikere med klager, men uden held, da klager, efter indklagedes opfattelse, anvendte en kommunikationsform, som ikke var særlig hensigtsmæssig, og som ikke førte til løsninger.

Indklagede anførte, at klager chikanerede og opførte sig fuldstændig uhensigtsmæssig overfor indklagedes ansatte. Indklagede fandt videre, at klager var ubehøvlet, provokerende og fuldstændig umulig at kommunikere med.

Indklagede havde følgende bemærkninger til de enkelte klagepunkter:

Ad. 1) Indklagedes pool og spa kontrolleredes af Eurofins, som udtog prøver fra vandet. Her viste seneste prøve, at bassinet var rent og fint. (Kontrolanalyse var vedlagt). Indklagede gjorde via skilte opmærksom på, at alle gæster skulle vaske sig. Såfremt gæster ikke vaskede sig og anvendte solcreme, da ville det påvirke vandkvaliteten og brugen af klor. Indklagedes spabad havde ikke været i stykker på nogle tidspunkter, men kørte i 20 minutter, hvorefter det skulle rense vandet i 20 minutter. Spabadet skulle startes af kunden ved tryk på startknap - derfor afvist klagen.

Ad. 2) Når solen skinnede, ville græsset blive slidt. Når gæster brugte campingpladsen, og placerede campingvogne/telte på arealerne, ville mærker på græsset altid kunne ses – Klagen måtte derfor afvises.

Ad. 3, 4 og 5) På indklagedes campingplads var der 5 servicebygninger. Tekniske problemer vil altid kunne opstå, og i disse situationer anbefalede indklagede altid kunden at benytte en anden bygning, såfremt et problem opstod. Ved mange mennesker på pladsen, ville der være spidsbelastninger.

Indklagedes campingplads var kåret til at være blandt Europas bedste campingpladser, hvor rengøring bærer en stor del af æren for at have fået denne pris. Denne pris havde campingpladsen vundet de seneste 4 år. Herudover havde indklagede – til Ankenævnet - vedlagt en kopi af sidste statusrapport fra Campingrådet, hvoraf det fremgik, at konsulenten fandt campingpladsen pinlig ren. Rengøring var for indklagede en topprioritet, og indklagede brugte rigtig mange ressourcer, men ved spidsbelastninger kunne ting hurtigt blive beskidt, og især hvis folk ikke efterlod toilettet, som de selv ønskede at modtage det. – derfor afvist klagen.

Ad. 2 og 9) Området, hvor indklagedes campingplads var beliggende er en halvø, hvor fyrretræer er en del af charmen ved at være der. Træerne taber deres kogler, og disse samles løbende op. Indklagede havde altid haveredskaber til fri afbenyttelse, såfremt kunder ønskede at anvende disse

Naturen er svær at styre, herunder også brandmænd ved havet. Disse kommer og går, afhængig af varme, vejr og vind. På halvøen, hvor indklagedes campingplads lå, var bademulighederne uendeligt store - derfor afvistes klagen.

Ad. 8) Plukning af blåbær afhang igen af vejr og vind samt, hvornår blåbærerne var modne. Dette varierede, og eftersom sommeren ikke havde været meget varm og rig på solskinstimer, så ville bærerne også først blive klar senere på sæsonen - derfor afvistes klagen.

Ad. 10) Klager henvendte sig til en af indklagedes ansatte, som deltog i aktiviteten, for at klage over, at den ansatte uretmæssigt havde dømt forkert i en konkurrence, og dømt til fordel for visse børn. Indklagedes ansatte forsøgte at tale til klager, men det var ikke muligt, da klager nægtede at høre, hvad den ansatte ville sige.

Ad. 12) Klager henvendte sig i informationen for at klage over, at hendes børn ikke var blevet ansigtsmalet, velvidende at denne aktivitet var afsluttet. Klagers børn stod langt nede i køen, men valgte at forlade køen, for så at komme tilbage senere, hvor aktiviteten var slut. Klager henvendte sig i informationen og talte med en af indklagedes ansatte. Klager var fuldstændig umulig at tale til, og da den ansatte forsøgte at tale til hende, for at finde en løsning/alternativt åbne aktiviteten igen, begyndte klager at "spille violin" med armen, hvilket efter indklagedes opfattelse virker meget provokerende samt umuligt at føre en fornuftig dialog med.

Ad. 13) Indklagede havde tilladelse til at drive cafe, hvor det at have et toilet i selve cafeen ikke var et krav. 25 meter fra cafebygningen var der toiletfaciliteter. Det var indklagedes opfattelse, at det forhold, at en kunde måtte have tarmproblemer, burde være noget kunden tog med i sine overvejelser, ift. hvor man bevægede sig/holder ferie osv. - derfor afvistes klagen.

Ad. 14) Indklagede fastsatte prisen ud fra, hvad det kostede at drive et feriested, hvor konstant fokus på kvalitet, udvikling og god service var vigtigt. Ingen priser var skjulte, men alle priser fremgik af katalog og hjemmeside - derfor afvistes klagen

Sammenfattende afviste indklagede klagers krav, da klager ikke var enig i klagens substans og samtidigt ikke anerkendte, at der reelt havde været et problem/er. Der var således efter indklagedes opfattelse tale om en kunde, som bevidst forsøger at holde ferie "gratis", for så at snyde sig til at få et stort beløb refunderet.

Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvistes.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet kunne ikke give klager medhold.

Klager havde ikke dokumenteret de anførte mangler, som alle var bestridt af indklagede. På denne baggrund kunne Ankenævnet ikke give klager medhold. Ankenævnet bemærkede i øvrigt, at flere af de påpegede mangler ikke kunne betegnes som mangler, herunder at der var grankogler på jorden, at græsset var slidt, eller at der var vandmænd på stranden. Nævnet fandt, at klager måtte forvente sådanne forhold på en campingplads, der var etableret på en naturgrund ved vandet.