

**Ankenævnets journal nr.: 2019-0333 - Kompensation for klippekort til pool m.v.**

**Sagsfremstilling:**

Klager købte i foråret 2019 en forårssæsonplads (22. marts – 23. juni) hos indklagede, som driver en campingplads.

På indklagedes campingplads afregnes brug af pool og spa, brug af familierum samt adventuregolf og brug af trampoliner med klip som indsættes på kreditkort eller på et armbånd, der købes i indklagedes information. Der kan købes kort med klip 10, 20, 50, 100 og 400 klip. Et klippekort med 10 klip koster kr. 120,- og et med 400 klip koster kr. 1.400,-

Adgang til familierum koster 1 klip pr. person, adgang til pool og spa 3 klip pr. person, adgang til golf 3 klip pr. person og adgang til trampolinland 1 klip pr. person.

Da klager skulle være på pladsen hele sæsonen og kunne se, at en tur i swimmingpoolen for hele familien ville koste 12 klip valgte indklagede den 17. april 2019, at købe et klippekort med 400 klip til kr. 1.400,-.

Den 10. maj 2019 meddelte indklagede, at man pga. akut opstået skade var nødsaget til at lukke indklagedes swimmingpool frem til Kristi Himmelfart (den 30. maj 2019). Ifølge det i sagen oplyste endte poolen dog med at være lukket i godt 6 uger, fordi reparation af de pågældende skader trak ud.

Af meddelelsen om lukning af poolen fremgik det, at gæster der allerede havde booket St. Bededags-tilbud ville få 25 pct. i rabat eller alternativt 50 pct. rabat i Kr. Himmelfartsferien. Ved aflysning ville man få hele betalingen retur.

Gæster som allerede havde booket "fast All-inclusive tilbud" ville få 25 pct. i rabat som kompensation eller alternativt 50 pct. i rabat på booking af det næste "fast All-inclusive ophold". Ved aflysning ville de pågældende få betalingen retur.

Yderligere fremgik det, at spabad og sauna fortsat ville være åbne og at sæson- og helårgæster ville kunne benytte spabad og sauna uden beregning.

Som yderligere kompensation fik alle sæsongæster, der havde et klippekort, 100 klip gratis oven i de klip, som de havde i forvejen

Både den 16. og den 18. juni 2019 kontaktede klager – som skulle forlade indklagedes campingplads den 23. juni 2019 – skriftligt indklagede og gav udtryk for, at klager ønskede at få refunderet de godt 350 klip, som klager havde til overs. Klager anførte, at grunden til, at klager var "brændt inde" med så mange klip var, at indklagedes swimmingpool var blevet lukket ned den 10. maj og godt 6 uger frem, hvorfor klager ikke kunne få brugt sine mange klip, idet den eneste facilitet, som krævede et større antal klip ved brug, netop var swimmingpoolen. Klager ønskede derfor at få refunderet beløbet for de resterende godt 350 klip.

Indklagede svarede den 20. juni 2019, at klip desværre ikke kunne refunderes og indklagede henviste til, at dette fremgik af skilte ophængt ved indklagedes information, i indklagedes brochure og på indklagedes hjemmeside.

Klager svarede tilbage samme dag og appellerede til indklagede om at imødekomme klagers krav under henvisning til, at der ikke var tale om en normal situation. Klager gjorde også gældende, at der var tale om en særdeles dårlig service fra indklagedes side.

Klager har efterfølgende anmeldt indklagede på et eller flere forbrugersites og beskrevet situationen med de mange klip, som klager ikke fik anvendt og indklagede manglende refundering heraf.

**Klagers bemærkninger:**

Se sagsfremstilling ovenfor.

Klager fandt ikke, at det, som anført af indklagede, var korrekt, når denne sagde, at alle havde fået ens compensation. Klager fandt således ikke, at alle gæster var blevet kompenseret ens, da gæster der endnu ikke var på pladsen modtog 25% compensation. Dog kunne man selvfølgelig sige at nogle af dem måske havde haft poolen med i prisen, og en større compensation måske var rimelig – men klager havde valgt indklagedes campingplads alene grundet adgangen til en indendørs pool. Og compensationen på 100 klip, var efter klagers opfattelse ikke særlig relevant, når man som klager allerede havde 400 klip.

Klager købte et klippekort med det klare formål at benytte det, mens klager og dennes familie var på pladsen, og det eneste der reelt gav mening at benytte 400 klip til var poolen.

Klager fandt, at indklagedes argumentation var lidt "flyvsk". Først gav indklagede således ingen compensation, men så gav indklagede alligevel compensation - blot ikke den samme til alle – men flere ubrugelige klip, og så var compensationen – efter indklagedes opfattelse rimelig - fordi klager boede tæt på (hvad så med andre?) En tur til indklagede koster 50-70 kr. i benzin hver gang.

Klager anførte, at prisen for forårspladsen var kr. 6.945,- og poolen var utilgængelig i alle forårets helligdage ud over påske. Ca. i to ud af de tre måneder, hvor klager havde pladsen.

Klager bekræftede, at klager anmeldte indklagede – men klager fandt ikke, at anmeldelserne var urimelige. Klager fandt, at klager havde skrevet pænt og fortalt historien så andre selv kan vurdere om det var rimeligt – og så andre ikke endte i samme situation.

**Klagers krav:**

Klager ønsker kontant refusion af de ca. 350 klip han havde tilbage, da klager den 23. juni 2019 forlod indklagede.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede oplyste, at den af klager bookede plads var en sæsonplads, som ikke indeholdt adgang til indklagedes aktiviteter, og som ikke var gratis.

Såfremt man ønskede at benytte disse aktiviteter, kunne man enten vælge at betale separat herfor eller tilkøbe et klippekort, hvilket klager gjorde. Et klippekort var købt den 17. april på 400 klip / Kr. 1400,- hvilket gav adgang til pool, adventure golf og trampolinland.

Dog skete der desværre det, at indklagede fik en uforudset skade på indklagedes pool-anlæg, hvilket betød, at indklagede var nødt til at lukke poolen, da denne skade skulle laves akut af sikkerhedsmæssige årsager. Alle indklagedes sæsongæster blev tilbudt, at de kunne benytte indklagedes Spa og Sauna gratis. En service andre gæster skulle betale for.

Færdiggørelsen af poolen trak desværre ud, hvorfor den først udmeldte frist for genåbning af poolen måtte ændres af flere omgange

Yderligere kompenserede indklagede alle indklagedes sæsongæster med 100 klip pr. plads, for netop den manglende pool. Alle købte klip var gyldige i 3 år fra købsdatoen. Indklagede havde flere steder skrevet, at ubrugte klip ikke kunne refunderes.

Alle sæsongæster havde fået ens compensation, idet indklagede ikke kunne gøre forskel på gæsterne.

For så vidt angik de kunder, som havde fået 25 pct. i rabat var der tale om gæster, som havde købt All-inclusive feriepakker, hvor adgang til indklagedes pool indgik i prisen. Klager havde således ikke betalt for en All-inclusive pakke. Alle sæsongæster var – uanset hvad klager skrev – kompenseret ens.

Indklagede pegede yderligere på, at man, selvom man ikke var sæsongæst, kunne benytte indklagedes aktiviteter som dagsgæst og derved gøre brug af sine klip på pool, adventuregolf, trampolinland, parkering, legeland m.m., og da klager boede forholdsvis tæt på, havde klager efter indklagedes opfattelse rig mulighed for fortsat at benytte sine klip. Klippene kunne anvendes de næste 3 år, og indklagede fandt derfor, at klager havde god mulighed for at anvende klippene indenfor gyldighedsperioden.

Indklagede afviste derfor enhver form for compensation/ tilbagebetaling af klip, og indklagede anførte videre, at klager havde anmeldt indklagede både på Tripadvisor, Facebook og Google +, med en meget negativ feedback, selvom indklagede fandt, at indklagede havde forsøgt en konstruktiv dialog med klager.

**Indklagedes krav:**

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på refusion for de ubrugte klip.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet lagde efter det oplyste til grund, at det var en væsentlig forudsætning for klagers køb af det største klippekort med 400 klip, at der var adgang til indklagedes swimmingpool i den periode fra den 22. marts til ca. den 23. juni 2019, hvor klager skulle være på indklagedes campingplads, og at kortet blev købt for at blive anvendt til swimmingpoolen, mens klager var på pladsen.

Efter det oplyste var swimmingpoolen imidlertid lukket i en periode fra den 10. maj 2019 og godt 6 uger frem.

Ankenævnet fandt på denne baggrund, at klager var berettiget til at få refunderet de i alt 350 klip, som klager ikke kunne anvende under sit ophold. Disse klip måtte antages at have en værdi svarende til kr. 1.225,- (350/400 x kr. 1.400,-).

Herefter, og da det af indklagede i øvrigt oplyste ikke kunne føre til et andet resultat, gives klager medhold.

**Afgørelse af 12. september 2019**