

Ankenævnets Journal nr.: 2020-0544 - Udbytte af besøg

Sagsfremstilling:

Klager og dennes familie besøgte den 14. juni 2020 indklagede, som er en forlystelsespark. Klager betalte samlet entré for 4 personer, kr. 1.160,-.

Efter besøget rettede klager skriftlig henvendelse til indklagede og klagede over, at der skulle betales fuld entre til indklagede, når de på baggrund af corona-epidemien fastsatte restriktioner og retningslinjer betød, at der var lang kø og ventetid til særligt de mest populære forlystelser hos indklagede.

Således medførte de i fastsatte corona-restriktioner, at der i de hurtig kørende forlystelser, som kunne give anledning til skrig og skrål alene kunne køre et selskab eller en familie ad gangen, hvilket ifølge klager medførte lange køer og en urimelig ventetid på op til en time for at prøve de mest populære forlystelser.

Klager modtog ikke noget svar fra indklagede og indgav derfor klage til Forbrugerklagenævnet, som har oversendt klagen til behandling hos Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at intet af det af indklagede vedhæftede informationsmateriale blev givet til klager eller dennes familie den pågældende dag.

Klager har anført, at der ved billetkøbet, som skete til fuld pris, ikke blev uddelt den af indklagede og til Nævnet fremsendte flyer. Alt det af indklagede til Nævnet indsendte materiale er klager og dennes familie først blevet gjort bekendt med i forbindelse Ankenævnets behandling af klagers klage.

Klager finder, at når man kommer til en forlystelsespark, og skal betale fuld entre pris, så forventer man, at varen leveres.

Ifølge klager var der ved indgangen ikke ophængt synlige udgaver af omtalte flyer eller andre former for advarsel, der kunne sikre kunderne fra "at blive snydt". Der blev heller ikke ifølge klager givet nogen form for verbal information om de mange problemer i parken.

Klager bemærker i øvrigt, at klager i dagene frem til klager og dennes families tur til indklagede oplevede en stigende reklamekampagne for indklagedes forlystelsespark i forskellige medier, således, at klagers børn var meget fokuserede på at komme afsted.

Ved klagers entre til parken ca. kl. 11 skyndte klager og dennes familie sig hen til parkens nyeste attraktion, for at konstatere, at der allerede var en times ventetid. Klager slog det hen med, at det nok var fordi, denne forlystelse var så ekstrem populær.

Først ved et efterfølgende besøg ved en anden af indklagedes primære forlystelser gik det op for klager, at der var noget "ravruskende galt" (én person af gangen i forlystelsen) og klager følte sig på egne og sine børns vegne godt gammeldags "bondefanget".

Klager har anført, at klager i dagene efter klagers besøg hos indklagede hørte i pressen om lignende problemer i Knuthenborg Safaripark, hvor der var overfyldt og, hvor det ikke var muligt at få det forventede udbytte af sit besøg. Omtalen resulterede i, at Knuthenborg Safaripark lagde sig fladt ned og tilbød fuld kompensation til de besøgende.

Klager er klar over, at mange har årskort til indklagede, og dermed påregner disse at komme i indklagedes forlystelsespark flere gange i løbet af sæsonen, og på den måde vil en årskortindehaver ikke tillægge en enkelt dårlig oplevelse så meget værdi, som for klager og dennes familie, som betalte fuld pris (svarende til 1/2 pris af et årskort), og som ikke har planer om at besøge indklagedes forlystelsespark mere det pågældende år.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at der var opsat information rundt om i indklagedes forlystelsespark, så har klager vedhæftet fotos, der efter klagers opfattelse modbeviser indklagedes påstand om, at man alle steder blev mødt af information om covid 19-retningslinjer. Klager har efterfølgende gennemgået klagers fotos fra dagen, og klager har intet sted fundet nogen former for udlevering af flyvers eller lign. Klager og dennes familie vidner gerne om, at der ikke blev udleveret noget til klager på dagen, ligesom klager heller ikke så nogen af personalet uddele sådan information.

Klager har til Nævnet fremsendt kopi af den til klager, af indklagede, udleverede information efter billetkøb, hvoraf intet fremgår om tidligere omtalte indskrænkninger af indklagedes produkt.

Klager stiller spørgsmålstegn ved indklagedes opgørelse af hurtigkørende forlystelser i forlystelsesparken. Såfremt man går på indklagedes hjemmeside og vælger forlystelser, der ikke omfatter vand, AQUA (lukket den pågældende dag) og små børn, ender man med 15 hurtigkørende forlystelser og ikke 60 stk. hurtigkørende forlystelser som påstået af indklagede

Klager finder ikke, at klagers oplysning om Knuthenborg Safaripark er forkert udlagt med baggrund i, at indklagedes forlystelsespark ikke var overfyldt den 14.juni.

Klager har således på intet tidspunkt påstået at indklagedes forlystelsespark var overfyldt den pågældende dag (14.juni 2020). Klager er blot utilfreds med, at indklagede har krævet fuld entré på trods af, at forlystelsesparken kørte på under 50%.

Når klager har henvist til sagen om Knuthenborg Safaripark skyldes det, at klager mener, at indklagede kan tage ved lære af en forlystelsespark som tager ansvar.

Det er klagers opfattelse, at når hver 4 tur i en forlystelse er med 1 person alene, så er der ikke tale om en sjælden forekomst. Mange børn løb rundt alene, fordi deres søskende måske ikke gad at stå i kø, hvorfor der var mange gange, hvor der kun var en person i forlystelsen.

Klager har vedlagt et videoklip fra [navn på forlystelse], hvor klagers tre piger endelig fik deres tur kl18:10-kl18:14, på grund af den umenneskelige kø.

For så vidt angår klagers manglende henvendelse til indklagedes administration på selve dagen har klager anført, at klager og dennes familie var for stressede af at forsøge at prøve bare et par enkelte forlystelser, inden parken lukkede kl. 18. Dertil kom at klagers datters veninde på 11 år skulle retur til sin mor senest kl. 19:30 i Skørping. Og klager nåede udgangen ca. kl. 18:30.

Derudover har klager anført, at klager ikke havde lyst til også at skulle klage uden at være sikker i sin sag, hvorfor klager ventede indtil klager kom hjem.

Den af indklagede omtalte artikel fra BT, som omhandlende en skoleudflugt til Knuthenborg safaripark, som blev aflyst og hvor skoleklassen blev holdt skadesløs, kender klager ikke. Det, som klager henviste til, var et tv-nyhedsklip. Klager finder dog, at den pågældende artikel fra BT underbygger klagers tidligere påstand om, at indklagede er forpligtiget til at kompensere sine kunder for, at indklagedes produkt havde ændret voldsom karakter pga. corona-restriktionerne, eller som minimum sikre, at indklagedes potentielle kunder, inden betaling af entré, har fået en grundig information herom.

Med hensyn til indklagedes vedhæftede link til Ekstrabladets artikel, hvor der berettes om nye Covid-19-tiltag for forlystelsesparker, herunder kommentarer fra Legoland i Billund, har klager anført at klager ikke holder Ekstrabladet samt, at klagers børn har en alder, hvor interessen for Legoland er forbi.

Klager finder heller ikke, at klager kunne værre forpligtet til at opsøge viden på, hverken Ekstrabladet, Retsinformation.dk eller Legolands Hjemmeside, inden klager planlagde et besøg i indklagedes forlystelsespark.

Med hensyn til den af indklagede fremlagte informationsvideo på Youtube, som klager efterfølgende har haft mulighed for at se, bemærker klager, at det er uklart, hvad der forstås ved nedsat kapacitet. Er det 90%?, 80%, 50%?, 10%?, 5%, eller 1%?

Klager finder, at udtrykket "enormt nedsat kapacitet" havde været mere passende.

Derudover er det uklart, hvad der menes med "tage lidt længere tid", er det 5 minutter, 10 minutter, 20 minutter, 30 minutter, 1 time, eller 2 timer?

Klager finder, at udtrykket "tager uoverskueligt længere tid" havde været mere passende

Yderligere er det uklart, hvad den menes med "plads til alle"? Efter klagers opfattelse stemmer dette ikke overens med, at man får mulighed for at prøve parkens forlystelser, hvilket efter klagers opfattelse må siges at være falsk varebetegnelse der vil noget.

Klagers krav:

Helt eller delvis afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har fremsendt kopi af de informationer, som indklagede gav/giver indklagedes gæster via indklagedes hjemmeside og sociale medier samt i flyer, der udleveres til alle gæster ved indgangen til indklagedes forlystelsespark.

Indklagede har anført, at indklagede har efterlevet bekendtgørelsen for genåbning (fase 3), som trådte i kraft den 27. maj 2020. Af denne bekendtgørelse fremgik det, at forlystelsesparker kun måtte køre med ét selskab ad gangen i forlystelser, hvor turen foranlediger skrig og råb.

Det medførte at 5 af indklagedes store rutsjebaner kun måtte køre med 1 selskab ad gangen frem til den 7. juli 2020.

På besøgsdagen den 14. juni havde indklagede 3.900 gæster i indklagedes forlystelsespark. Til sammenligning har indklagede på en god normal solskinsdag har 10.000 – 12.000 gæster.

Indklagede har anført, at indklagede naturligvis ikke kan dokumentere, at omtalte flyer blev udleveret, men indklagede har oplyst, at det har været praksis gennem hele sæsonen. Dog kan det ikke betvivles, at indklagede på hjemmeside, sociale medier & skiltning i parken har informeret grundigt om, hvilke retningslinjer indklagede var underlagt af myndighederne ift. kørsel med indklagedes 5 største forlystelser ud af i alt 60 aktiviteter i indklagedes forlystelsespark. Det har i perioden også været ganske tydeligt i landsdækkende medier, at man i stort set alle sammenhænge, hvor man færdes med andre mennesker, ville og vil opleve omfattende retningslinjer i sammenhæng med Covid-19 situationen.

Indklagede har på intet tidspunkt – som anført af klager - påstået, at indklagedes forlystelsespark har 60 hurtigt kørende forlystelser. Indklagede har anført, at på baggrund af corona-restriktionerne (bekendtgørelsen om kørsel med hurtigt kørende forlystelser) måtte der kun køre et selskab ad gangen, og der skulle køres med markant nedsat kapacitet i form af - for indklagedes vedkommende - 5 forlystelser. Dette var i beskrevet i pressen frem mod åbningen:

Indklagede har således alene anført, at indklagede samlet set har 60 aktiviteter rundt i indklagedes forlystelsespark, hvilket næppe kan betvivles.

Ift. klagers oplysninger om Knuthenborg er det, efter indklagedes opfattelse, ikke korrekt gengivet. Knuthenborg var en del af regeringens sommerpakke fra ultimo juni og kunne derved sælge entrebilletter til halv pris med tilskud fra Staten. Denne ordning bevirkede, at Knuthenborg fik rigtig mange gæster fra og med slutningen af juni – langt over normalt index for Knuthenborgs vedkommende. Indklagedes forlystelsespark havde på besøgsdagen den 14. juni under 4.000 gæster, hvilket er ca. 30% af hvad indklagede normalt har en god dag. Så indklagedes forlystelsespark var på ingen måde fyldt. Men der var, pga. gældende retningslinjer, længere ventetid ved 5 rutsjebaner (ud af samlet set 60 aktiviteter i parken) som klassificeres som hurtigkørende forlystelser.

I bemærkninger af den 8. okt. 2020 til Nævnet har indklagede anført, at indklagede tog fejl i forhold til Knuthenborg, da der, ifølge klager, var en episode tidligere, end den klager har omtalt – om end indklagede ikke kan finde den noget sted. Dette beklager indklagede. Indklagede har henvist til en artikel fra BT (<https://www.bt.dk/samfund/skole-aflyser-tur-i-safaripark-pa-grund-af-darlig-hygjejne>) – og her fremgår det korrekt, at Knuthenborg vil kompensere den pågældende skoleklasse, men dog pga. dårlig hygiejne.

Af de af klager fremsendte bemærkninger fremgår, at der kun kørte én gæst pr. tur i en af indklagedes primære forlystelser. Den pågældende dag kørte denne forlystelse med ét selskab pr. tur, dvs.; én familie, én gruppe eller i sjældne tilfælde én gæst, hvis gæster var afsted alene i parken.

Indklagede har også noteret sig, at klager ikke henvendte sig på dagen for nærmere drøftelse af oplevelsen, på trods af, at besøget hurtigt blev oplevet som utilfredsstillende.

For så vidt angår de af klager vedhæftede billeder, så har indklagede anført, at klager har vedhæftet billeder af klagers børn fra 2 steder i indklagedes forlystelsespark for at dokumentere, at indklagede ikke skilte nogle steder med restriktionerne. Det ene billede er fra foran indklagedes

slush ice-butik, hvor restriktionerne kun var/ er at holde afstand, her er der afstandsmarkeringer på flisebelægningen, samt opsat håndsprit.

Klagers 2. billede er fra Rafting, ca. halvvejs oppe igennem kø-systemet, hvor indklagede også alene har afstandsmarkeringer, mens der ved indgangen til kø-systemerne var/er opsat egentlig skiltning.

Indklagede har vedhæftet en film (lidt primitiv, da indklagede selv har filmet), som indklagede lavede til alle indklagedes ansatte om de forskellige corona-relaterede initiativer/ skiltning/ indretning/ retningslinjer etc. Filmen blev lavet forud for indklagedes åbning d. 5. juni 2020 – og viser med tydelighed både i den første sekvens store skilte ved indgangen til indklagedes forlystelsespark med retningslinjer & restriktioner & øvrig skiltning/ indretning/ etc. i en kiosk, attraktion etc.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på afslag.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker generelt, at corona/covid-19 har forårsaget en helt ekstraordinær situation, hvor såvel forbrugere som erhvervsdrivende uden egen skyld har måtte aflyse arrangementer med deraf følgende tab af økonomisk og menneskelig karakter.

Ankenævnet har ved afgørelsen af "corona-relaterede-sager" lagt følgende tidslinje til grund:

- Den 27. februar 2020 blev den første dansker testet positiv for covid-19.
- Den 6. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor der blev opfordret til at udskyde eller aflyse alle arrangementer med flere end 1.000 deltagere.
- Den 11. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at alle offentligt ansatte, der ikke varetager kritiske funktioner, sendes hjem, at alle skoler, dagtilbud og institutioner lukkes, og at der indføres forbud mod, at arrangører, forlystelser, restaurationsvirksomheder mv. samler flere end 100 personer indendørs.
- Den 17. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at det gældende fra 18. marts 2020 vil det være forbudt at forsamles mere end 10 personer. Storcentre, restauranter, caféer, natteliv mv. lukkes ned.
- Den 23. marts 2020 afholdtes pressemøde, hvor det blev meddelt, at alle tiltag forlænges til 14. april 2020.
- Den 6. april 2020 blev det meddelt, at forbuddet mod store forsamlinger gælder til og med august. Forsamlingsforbuddet på 10 personer samt forbuddet mod at holde bl.a. restauranter åbne forlænges til den 10. maj 2020.
- Den 7. maj 2020 blev det meddelt, at restauranter, caféer og lignende fra den 18. maj 2020 kan servere under nærmere angivne retningslinjer bl.a. vedrørende åbningstid, fysisk afstand mv.
- Den 11. maj 2020 blev det meddelt, at forsamlingsforbuddet på 10 personer forlænges til 8. juni 2020.

- Den 14. maj 2020 udsendes et sæt retningslinjer for restauranter og caféer mv., som bl.a. tilsiger, at der skal være 2 m² pr. person i restaurationslokalet. Selskaber på mere end 10 personer må ikke spise sammen. Selskaber, hvor personerne kender hinanden, kan sidde på normal vis, ellers skal der være minimum 1 meters afstand, og der skal være minimum 1 meters afstand mellem forskellige selskaber. Der må alene være åbent til kl. 24.
- Den 18. maj 2020 kunne restauranter, caféer og lignende servere under nærmere retningslinjer bl.a. vedrørende åbningstider (alene åbnet til kl. 24) , fysisk afstand mv.
- Den 8. juni 2020 indgås en politisk aftale om åbning af samfundet (fase 2), som fra og med den 8. juni hæver forsamlingsforbuddet til 50 personer, fra den 8. juli hæves forsamlingsforbuddet til 100 personer, og fra den 8. august hæves forsamlingsforbuddet til 200 personer for arrangører omfattet af sektorpartnerskabsretningslinjer.
- Den 8. juni 2020 hæves forsamlingsforbuddet til 50 personer.
- Den 8. juni 2020 udstedes en revideret forbudsbekendtgørelse, som giver mulighed for at samles op til 500 personer i selskabslokaler mv. til fester og arrangementer mv., hvis gæsterne i det væsentlige er siddende.
- Den 11. juni 2020 indgås politisk aftale om, at private fester/arrangementer kan få lov at fortsætte efter midnat.
- Den 13. juni 2020 udstedes en ændringsbekendtgørelse, hvorefter serveringssteder må holde åbent efter kl. 24 for private fester, hvor deltagerne i det væsentlige kender hinanden i forvejen, hvis kun personer, der deltager i arrangementet, har adgang til serveringsstedet.
- Den 13. juni 2020 udstedes et sæt reviderede retningslinjer for hoteller, restauranter og caféer mv., som tager højde for de undtagelser fra forsamlingsforbuddet, som gælder for restaurationsbranchen.
- Den 8. juli 2020 hæves forsamlingsforbuddet til 100 personer.
- Den 19. september 2020 pålægges restauranter og andre serveringssteder at skulle lukke kl. 22 (lukkepåbuddet annonceres på et pressemøde den 18. september 2020 om eftermiddagen og annonceres således med under et døgn varsel).
- Den 26. september 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 50 personer (sænkningen blev bebudet på et pressemøde den 25. september 2020 om eftermiddagen og indførtes således med et døgn varsel.).
- Fra den 26. september 2020 vil det - herefter - kun være muligt at samle mere end 50 personer, hvis der er tale om: "Lokaler, lokaliteter og arrangementer, begivenheder, aktiviteter eller lignende, hvor kunder, besøgende eller deltagere i al væsentlighed sidder ned på faste pladser med retning mod en scene, biograflærred, bane eller lignende."
- Fra mandag den 26. oktober 2020 blev forsamlingsforbuddet sænket til 10 personer, foreløbigt gældende til den 22. november 2020. Sænkningen blev bebudet på et pressemøde fredag den 23. oktober 2020 om eftermiddagen.
- Den 7. dec. 2020 bebudes det, at serveringssteder i 38 kommuner skal holde lukket fra den 9. dec. og foreløbigt frem til den 3. jan. 2021
- Den 10. dec. 2020 udvides lukke-påbuddet for serveringssteder til 69 kommuner
- Den 15. dec. bebudes, at serveringssteder i hele landet fra den 16. dec. og frem til den 3. jan. 2021 skal holdes lukkede.
- [På et pressemøde med Statsministeren](#) forlænges restriktionerne og nedlukningen af samfundet til 17. januar 2021.
- Den 5. januar 2021. Statsministeren præsenterer [skærpede restriktioner](#), der blandt andet betyder, at forsamlingsforbuddet sænkes til fem personer.
- Den 6. januar 2021 ophæves med BEK nr. 4 af 05/01/2021 bestemmelsen om, at der kan samles op til 500 pers., hvis personerne i det væsentlige er siddende på faste pladser med *ansigtet vendt mod en scene, et lærred eller lign.*

- Den 13. januar 2021. Nedlukningen og forsamlingsforbud på fem personer forlænges til 7. februar 2021.
- Den 28. januar 2021 meddeles det på et pressemøde, at alle restriktioner forlænges frem til den 28. feb. 2021.
- Den 24. februar 2021 meddeles det på et pressemøde, bl.a. visse skoler og detailvareforretninger kan åbne, mens alle øvrige restriktioner – herunder for restauranterhvervet - forlænges til den 5. april 2021.

Ankenævnet finder, at det ved afgørelsen af "corona-relaterede-sager" må overvejes, om der har været tale om force majeure, og i givet fald hvilken betydning det har.

Force majeure dækker over en upåregnelig begivenhed uden for parternes kontrol, der ikke kan afværges, og som (midlertidigt eller permanent) umuliggør opfyldelse af kontraktuelle forpligtelser. En generel betingelse for, at en aftalepart kan påberåbe sig force majeure er, at parten er forhindret i at opfylde sine forpligtelser i henhold til den indgåede aftale.

Hvis parternes aftale indeholder en force majeure-bestemmelse, må det bero på en konkret vurdering af bestemmelsen, om corona-virus er omfattet. Hvis parternes aftale ikke indeholder en force majeure-bestemmelse, vil dansk rets almindelige bestemmelser finde anvendelse, hvorved force majeure gælder som generel retsnorm.

Ankenævnet finder herudover, at hvis ikke andet konkret er aftalt mellem parterne, må branchens kutymer om afbestilling lægges til grund.

Af § 19 i Horestas branchekutyme (Hvad man bør vide ... - når fester, møder og konferencer skal holdes i byen) fremgår, at ved helt ekstreme forhold uden for parternes kontrol (force majeure) kan afbestilling/aflysning ske vederlagsfrit. Denne branchekutyme har været gældende i mere end 10 år.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at hvis parterne ikke konkret har aftalt andet, vil en aflysning af et arrangement omfattende flere end 10 personer (forsamlingsforbuddet) og/eller servering på restaurant eller café på et tidspunkt, hvor det var klart, at dette ikke lovligt kunne gennemføres, være omfattet af force majeure.

En aflysning omfattet af force majeure betyder imidlertid ikke, at arrangøren vil være berettiget til at kræve betaling for det aflyste arrangement eller beholde en forudbetaling herfor, jf. HORESTAs branchekutyme. Det er i praksis uafklaret, om arrangøren vil kunne kræve betaling for dokumenterede udgifter, som arrangøren måtte have afholdt som følge af det konkrete arrangement.

Hvis den oprindelige aftale har vedrørt et arrangement til afholdelse på et ikke nærmere aftalt tidspunkt (f.eks. en såkaldt SPOT-deal eller lignende) finder Ankenævnet, at arrangøren vil være berettiget til at henvise kunden til at finde et andet tidspunkt til arrangementets gennemførelse på vilkår som svarer til de oprindeligt aftalte.

I denne sag er der mellem klager og indklagede ikke enighed om omfanget af information, som indklagede gav sine besøgende i den pågældende periode vedrørende corona-restriktioner.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder det af indklagede oplyste, lægger Ankenævnet til grund, at indklagede generelt har oplyst om nedsat kapacitet i forlystelsesparken, og at det den 14. juni 2020 måtte stå besøgende klart, at forlystelsesparken ville være berørt af corona-restriktioner.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klager ikke har godtgjort, at der var sådanne mangler ved besøget i forlystelsesparken, at dette berettiger til et nedslag i prisen.

Afgørelse af 23. februar 2021