

**Ankenævnets Journal nr.: 2020-0573 - Mangler ved ophold – guidet ridetur**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde i slutningen af juni 2020 købt en guidet tur på heste for 3 personer (klager og 2 veninder). Turen skulle afvikles den 16. juli 2020. Den samlede pris var kr. 3.585,- (3 x kr. 1.195,-).

Indklagede driver et hotel og ridecenter på en ø.

Klager og dennes veninder havde købt en ridetur til en mindre - i forhold til den ø, hvor indklagede er beliggende - nærliggende nabø, men pga. tidevandsforhold viste det sig, at turen alene kunne afvikles ved 3-4-tiden om morgenen eller sen eftermiddag, således at turen først ville slutte tidligt på natten. Klager og dennes veninder var de eneste deltagere på denne tur.

I stedet for denne tur til den nærliggende nabø blev klager og dennes veninder tilbudt en tur rundt om nordspidsen på den ø, hvor indklagedes hotel og ridecenter er beliggende, hvilket klager og dennes veninder takkede ja til.

Det viste sig dog, at turen ikke kunne komme til at gå rundt om øens nordspids, da en del heraf var militært skydeområde, hvor adgang ikke var tilladt. Klager og dennes veninder fik i stedet det der svarede til en rundtur på øen, hvor indklagedes hotel og ridecenter er beliggende. En tur, som ifølge klager mindede meget om den ridetur, som klager og dennes veninder havde haft dagen før. Dog var turen ifølge klager kortere i tid og længde end forrige dags tur.

Det er klagers opfattelse, at da klagers tur til den nærliggende nabø ikke blev til noget, så har indklagede sparet udgifter og tid ved ikke at skulle transportere heste til den nærliggende nabø, og indklagedes guide brugte kun ca. halvdelen af tiden på klagers selskab.

Klager har anført, at klager ikke valgte at klage til guiden under selve rideturen, da klager ønskede at holde en god stemning under turen. Guiden havde således tydeligvis heller ikke tidligere været på turen og var ikke bekendt med, at den krydsede et militært skydeterræn. Guiden kunne derfor ikke have gjort andet end det hun gjorde, nemlig at ændre ruten.

Klager indgav efterfølgende (dagen efter) en skriftlig klage til indklagede, hvori klager anførte ovenstående mangler.

Klager anførte i den skriftlige klage, at klager og dennes veninder havde haft en god og oplevelsesrig tur med dejlige heste, men klager var af den opfattelse, at turens pris burde afspejle prisen for en [navn på ø]-halvdagstur til 695 kroner per person og ikke en [navn på oprindelig booket tur] til kr. 1.195,-. Klager ønskede således kr. 1.500,- af det indbetalte beløb retur.

Indklagede svarede tilbage, at klager selv fik valget om at lave [navn på oprindelig booket tur] om til noget andet grundet det (til tider) uhensigtsmæssige tidevand. Forslaget om at ride en solnedgangstur på [navn på oprindelig aftalt destination/ø] blev givet, men dette valgte klager fra.

Indklagede anførte videre i svaret, at klager og dennes veninder skulle have redet nord på, og at guiden også var klar til at ride nord på sammen med klagers selskab. Ifølge indklagede havde guiden oplyst, at klagers selskab selv sagde nej til at ride nord på.

Indklagede anførte videre, at den tur, som klagers selskab havde haft dagen i forvejen var kortere end halvdagsturen, hvilket dog også ville have været tilfældet med den oprindeligt aftalte tur. Indklagede sluttede med at skrive, at indklagede gerne ville gå med til at give klager et gavekort på 3 x 2 timers ridning begrundet med, at ruten, som klagers selskab red, fulgte noget af den rute, som klager havde redet dagen i forvejen.

Klager svarede tilbage, at dette løsningsstilbud havde været en mulig løsning i starten af klagers ferie. Men da klagers ferie sluttede, og da klager og dennes veninder havde forladt den ø, hvorpå indklagede er beliggende, og da klager er bosat i Helsingør, ville det ikke være realistisk, at klager kunne benytte de af indklagede tilbudte gavekort.

Klager henviste endnu en gang til forløbet af den pågældende ridetur, som var blevet betydeligt afkortet, da det viste sig, at turen var planlagt til at gå igennem et afspærret militært skydeterræn.

Klager fastholdt på den baggrund sit krav om et afslag i prisen, så den svarede til den ydelse klager havde fået.

Indklagede svarede tilbage, at klager og dennes veninder selv havde takket nej til den oprindeligt aftalte tur grundet tidspunktet på tidevandet. Indklagede fandt derfor, at klager selv havde stået med valget mellem den ene eller den anden tur.

Indklagede anførte videre, at turen tilbage ville have været næsten den samme som, hvis klager var kommet helt nord på. Indklagede anførte således, at klagers selskab var oppe på nordspidsen af [navn på ø]. Bare ikke helt oppe. Indklagede anførte, at klagers selskab gik glip af ca. 15 pct. nyt område. Dette blev selvfølgelig lagt til i den anden ende af turen, dog som noget af samme tur, som dagen før. Indklagede tilbød på den baggrund at tilbagebetale 15 pct. af beløbet på klagers tur, da indklagede ikke fandt, at klager var gået glip af noget.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet.

### **Klagers bemærkninger:**

Se sagsfremstilling ovenfor.

I forhold til indklagedes bemærkninger til Ankenævnet har indklagede anført, at den tur, som klagers selskab blev tilbudt var "Nord om Spidsen". Det kan måske svare til 15 pct., der "manglede" af turen. Dog kan klager ikke se, hvordan det skulle kunne bringe en nord om spidsen.

Meget af den tur, som klagers selskab red var på militært område, hvor det var ulovligt at færdes.

Dette var tydeligt skiltet, og klagers selskab fik det også at vide af en militærperson, der var ved at forlade området. Således var det meget ubehageligt for klagers selskab at være der.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at indklagede også skulle transportere klagers selskab, så er det korrekt, at indklagede transporterede klagers selskab den ene vej ud til Norddelen af [navn på ø], hvilket var en tur på 12 minutter, hvor turen så gik hjemad foregik til hest.

Klager har anført, at dette skal ses i forhold til, at klagers selskab på den oprindeligt købte tur skulle transporteres frem og tilbage til [navn på nabo-ø], altså 2 ture på næsten en time hver vej.

Klager finder ikke, at det var i orden at føre klagers selskab ind på militære områder, hvor det ikke var lovligt at færdes. Klager er af den opfattelse, at indklagede (indklagedes guide) ikke helt var klar over dette, da indklagede planlagde turen, men det var tydeligt under afviklingen af turen.

Klager er således generelt ret overrasket og uforstående overfor, at indklagede holder fast i, at beholde betalingen for en meget dyr tur til [navn på nabo-ø], som i stedet blev ændret til en kort tur og så endda på ulovligt område.

Klager finder, at klager allerede har accepteret et kompromis ved at betale for, hvad der svarer til en halvdagstur, som faktisk er længere i både distance og tid, end den tur, som klagers selskab faktisk fik. Hertil kommer også "ubehag i maven", som følge af, at klagers selskab havde befundet sig på ulovligt område.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klagers selskab ikke red på forbudt militært område, så fastholder klager, at klagers selskab var på forbudt område. Det har klager tydelig dokumentation på, og klagers selskab fik direkte besked herom, inden guiden alligevel åbnede hegnet og ledte klagers selskab ind, hvor man red mellem meget tydelig skiltning om, at det var forbudt. Klager er også af den opfattelse, at turen var planlagt endnu dybere ind på det forbudte område, hvilket klagers selskab frabad sig.

Klager takker nej til de tilbudte gavekort. Dette udelukkende fordi det ikke er sandsynligt at klager kommer til den egn, hvor indklagede er beliggende, inden for hverken nærværende eller næste år, da hele området udgjorde klagers vores sommerferie i Danmark dette år.

Klager holder fast i sit krav om, at tilbagebetaling skal svare til kr. 500,- pr. per person, således at prisen for turen svarer til det modtagne.

#### **Klagers krav:**

Klager ønsker et afslag på 3 x kr. 500,- = kr. 1.500,-.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har overfor Ankenævnet anført, at indklagede holder fast i, at indklagede gerne vil betale 15 pct. af beløbet tilbage, da det svarer til det, som klager og dennes veninder gik glip på den rute, som de red i stedet for den oprindeligt aftalte rute.

Indklagede finder således, at klager selv accepterede at ride en anden tur, da tidevandet ved [navn på ø] er ret u hensigtsmæssigt. Klager fik forklaret, hvor turen gik hen og accepterede dette. Dog kunne 15 pct. af den planlagte rute ikke lade sig gøre.

Klager har talt om turens værdi. Indklagede finder, at den "erstatnings-tur", som klager var på, ikke har nogen pris. Det er klager, der sammenligner prisen med den oprindeligt aftalte tur. Den tur, som klager kom på, blev strikket sammen personligt til klagers selskab, og klager og dennes selskab samt heste blev transporteret i trailer til den nordlige del af øen.

Dette ville man ikke få på den oprindeligt aftalte halvdagstur. Indklagede finder, at klager og dennes selskab har fået det antal ridetimer og den frokost, som klager også ville have fået, hvis den oprindeligt aftalte tur var blevet gennemført.

Indklagede holder fast i sin forklaring. Klagers selskab var ikke på forbudt grund i og med, at selskabet drejede sydpå oppe ved nordspidsen af øen.

Indklagede tilbyder fortsat, for at få lukket sagen, et gavekort på 3 gange ridning på den tur, der hedder [navn på tur]. Dette vil svare til 3 x kr. 595,-. Indklagede tilbyder ikke, at betale beløbet retur i kontanter. Indklagedes tilbud er alene gældende, hvis sagen kan lukkes på dette tilbud.

Indklagede har yderligere anført, at den oprindeligt aftalte tur er kortere end indklagedes [navn på ø]-halvdagstur. Dette anført som bevis på, at det ikke er kilometer, som indklagede prissætter ud fra.

#### **Indklagedes krav:**

Klager har tilbudt klager gavekort til en ridetur svarende til kr. 3 x kr. 595,-.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvis medhold.

Efter de foreliggende oplysninger lægger nævnet til grund, at den ridetur, som klager havde booket, på grund af tidevandsforholdene alene ville kunne gennemføres enten meget tidligt eller meget sent på dagen. Det lægges endvidere til grund, at klager i stedet deltog i en anden tur, der var delvis sammenfaldende med en tur, som klager havde deltaget i dagen forinden.

Nævnet finder, at dette udgør en mangel, som giver klager ret til et afslag i købesummen. Nævnet finder efter en konkret vurdering, at klager har ret til et afslag svarende til 25 pct. af den samlede pris på kr. 3.585,-, svarende til et afslag på kr. 896,25.

**Afgørelse af 19. januar 2021**