

Ankenævnets journal nr.: 2021-0238 - Mangler ved ophold - Islænderridetur

Sagsfremstilling:

Klager og dennes kæreste havde bestilt et ophold hos indklagede fra den 2. april til den 4. april 2021. Den 3. april 2021 havde klager og dennes kæreste bestilt en ridetur med guide på islænderheste, som indklagede lejer ud. Klager havde bestilt en nybegyndertur, da klagers kæreste ikke er vant til at ride. Prisen for denne tur var 750 kr.

Klager har oplyst, at klager ved ankomst den 2. april 2021 konstaterede, at værelset ikke var som på de billeder, som klager havde set forud for besøget. Værelset var ifølge klager ekstremt beskidt, og der lugtede af kloak fra toilettet. Klager og dennes kæreste indgav dog ikke klage herover, da de på ankomstdagen havde mange planer.

Den 3. april 2021 tog klager og dennes kæreste af sted på den købte guidede ridetur.

Klager har oplyst, at turen var "det rene helvede". Klagers hest bed flere gange og sparkede under opsadling og ville på starten af turen kun gå sidelæns. I det hele taget var hesten, ifølge klager, ukontrollerbar.

Under turen mødte klagers rideselskab en rytter fra samme stald (indklagedes stald), som var faldet af hesten, som var løbet bort. Klagers selskab fik at vide, at de skulle holde øje med denne hest. Efter 5 minutter kom den bortkomne hest galoperende imod klagers selskab, men klagers guide fik fat i hesten. Klager og dennes selskab fik her oplyst, at de blot skulle blive siddende stille på deres heste, hvilket klagers hest dog ikke kunne finde ud af, og den var, ifølge klager, hele tiden ved at stikke af.

Klager besluttede derfor at hoppe af hesten, da klager fornemmede, at det kunne eskalere til noget farligt. Da klager var hoppet af hesten gik hesten fra side til side og løb ind i klager således, at klager væltede.

Kort efter kom ejeren af stalden (indklagede) kørende og klager og guiden forklarede situationen omkring klagers hest til indklagede, som imidlertid, ifølge klager, var meget uforstående og arrogant overfor klager. Indklagede anførte således, at der måtte være noget galt med klager og ikke med hesten.

Indklagede foreslog herefter, at klagers kæreste i stedet kunne ride på klagers hest, hvis ikke klager turde, hvilket klager og dennes kæreste takkede nej til. Ifølge klager bad indklagede herefter klager og dennes kæreste om at trække hestene hjem til stalden. Ifølge klager udviklede hjemturen sig farligt, da klager og dennes kæreste på turen mødte en børnefamilie med larmende børn, hvorefter klagers heste begyndte at stivne og blive nervøs.

Samtidigt kom der en bil kørende, og da denne passerede stejlede og sparkede klagers hest og stak af. Klager fik dog fanget hesten, men ifølge klagers oplysninger skyldes det alene forældrenes hurtige reaktionsevne, at ingen af børnene i den børnefamilie, som klager mødte, blev løbet ned.

Resten af turen tilbage til stalden var ifølge klager "rædselsfuld", idet hesten var bange og nervøs. Klager har oplyst, at klager efterfølgende har fundet ud af, at der var tale om en "unghest" (hesten er 5 år gammel), og klager finder det "forrykt", at en sådan hest sendes ud med et nybegynderhold.

Klager havde bestilt en 2-timerstur, men red maksimalt 20 minutter. På den baggrund ønsker klager betalingen for rideturen helt eller delvis refunderet.

Klager har anført, at det af annonceringen for turen fremgik, at alle kunne deltage på "blå tur", men, at det ikke var det som klager oplevede.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til klagen har klager bl.a. anført, at indklagede slet ikke var til stede i løbet af ruten, og at klager derfor finder det besynderligt, at indklagede kan kommentere så detaljeret på rutens gang.

Klager har anført, at klager også har taget billeder af værelsets stand, og at klager derfor ikke kan forstå, at indklagede skriver, at værelset så fint ud.

Det er korrekt, at klager ikke gik ned og klagede over værelset med det samme, hvilket klager ikke gjorde af den simple grund, at klager skulle nå til en fødselsdag.

Klager har aldrig oplevet lignende dårlig service og forståelse.

Klager er chokeret over, at man vælger at sende en unghest med på en nybegyndertur, og det kunne ifølge klager have gået frygtelig galt på turen tilbage til stalden - som indklagede bad klager om at gå, på trods af at klager var tydeligt utrygge herved

Klagers krav:

Klager ønsker et helt eller delvis afslag på betalingen for rideturen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klager ikke under opholdet klagede over værelset. Umiddelbart efter at klager forlod værelset tog indklagede fotos – og der var ifølge indklagede intet i vejen med værelset.

Vedr. rideturen har indklagede anført, at klager ikke faldt af hesten. Klager var, ifølge indklagede, blot vanvittig nervøs fra start til slut, og ifølge indklagede fornemmer hesten dette. Hesten forsøgte, ifølge indklagede, ikke at smide klager hende af på noget tidspunkt, den gik bare lidt rundt.

Klager valgte selv at forlade rideturen efter ca. 30 minutters ridning. Der var, ifølge indklagede, intet sket – klager var bare nervøs.

Hvis klagers ridehold ikke var stoppet for at fange den frie hest - kunne der være sket andre uheld.

Såfremt der ikke havde været denne pause – havde klager og dennes kæreste, ifølge indklagede, sikkert gennemført turen. Klager blev, ifølge indklagede, blot nervøs, fordi hesten skubbede til klager, når klager stod på jorden.

Klagers kæreste var, ifølge indklagede, helt afslappet, hvorfor indklagede foreslog, at klagers kæreste overtog klagers hest – da indklagede har erfaring med, at denne hest fint kan rides af nybegyndere.

Men klager valgte, ifølge indklagede, at "overrule" både indklagede og klagers kæreste, der ellers – ifølge indklagede - var ved at sige ja.

Alle indklagedes heste er forskellige – og indklagede fordeler hestene efter indklagedes bedste overbevisning.

Ifølge indklagede bad indklagede ikke klager og dennes kæreste om at trække hestene hjem.

Ifølge indklagede anførte indklagede blot, at hvis klager og dennes kæreste ikke ville fortsætte turen med de andre nybegyndere, så måtte de trække hestene hjem (for deres egen sikkerhed).

Indklagede finder, at klager overdriver meget, og at hestens nervøsitet skyldes, at når et flokdyr-hesten - skal forlade flokken, kan den blive nervøs.

Indklagede har anført, at når man har med heste at gøre, så kan det være noget uforudsigeligt.

Indklagede har i øvrigt henvist til indklagedes hjemmeside, hvoraf følgende fremgår:

"Dine forventninger til turen

Husk vi har med levende dyr at gøre!

Der er ikke garanti for hverken tølt eller galop. Resultatet af din ridetur er ikke kun afhængig af hesten men også rytteren og omstændighederne. Selv om turen afbrydes da du bliver bange eller falder af kan vi ikke refundere penge. Vi kan heller ikke refundere hvis hesten er doven og ikke vil ride i det tempo du ønsker. Heste er levende dyr, 1 tur er fantastisk og 1 anden kan være elendig. Sådan er det. Vi kan kun sige op på hesten igen. En yderst sjælden gang har vi måske ikke heste nok, da nogle heste er blevet syge. Her vil du få tilbudt en alternativ tur eller penge retur. Tiderne for turene er ca. tider. Desværre kan det tage længere tid at forberede en tur end de 45 minutter som planlagt. Så have god tid.

Vi rider i alt slags vejr :

Turen bliver ikke aflyst grundet regn og sne. Vi har regntøj og gummistøvler man kan låne.

Hvis vejret er umuligt at ride i, i tilfælde af storm eller for høj vandstand, planlægges en anden riderute. Er det for farligt at ride ud rykkes turen, i samarbejde med gæsten, til en anden dato.

Bemærk :

For at tage en guidet tur har vi et minimum antal ryttere, der kræves. I lavsæsonen forbeholder vi os ret til at ændre dato og klokkeslæt for din ridetur, hvis du bestiller en tur for mindre end 3 ryttere og ingen andre ryttere bestiller den samme tur."

Indklagede har, jf. klagers bemærkninger anført, at indklagede faktisk var på ruten, da indklagede skulle hjælpe med at finde og indfange den nævnte undslupne hest.

Indklagede har anført, at det ikke er korrekt – som anført af klager – at den hest, som klager red på, var en unghest, og at denne hest har gået med mange nybegyndere uden problemer.

Klager valgte selv at gå tilbage til stalden med hestene. At klager på tilbageturen mødte en gruppe mennesker og at hesten blev bange kan ifølge indklagede ske for alle.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på hel eller delvis refundering af betalingen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at parterne har meget forskellige opfattelser af rideturens forløb og den omhandlede hest, og at det kan lægges til grund, at klager ikke har haft en god oplevelse.

Ankenævnet bemærker endvidere, at det er klager, som skal godtgøre, at der har været sådanne mangler ved turen, at dette berettiger til et helt eller delvis afslag i prisen.

Henset til parternes meget forskellige opfattelser og til, at klager ikke her fremsendt f.eks. skriftlige vidneudsagn, billeder eller videooptagelser, der understøtter klagers opfattelse, finder Ankenævnet, at klager ikke har godtgjort, at der forelå sådanne mangler. Ankenævnet giver derfor ikke klager medhold.

Afgørelse af 15. juni 2021