

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0161 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via "Sweet Deal" købt et arrangement hos indklagede for sig selv og sin datter til afholdelse 27. februar 2021. Arrangementet indeholdt ridning på islandske heste samt chokolade, kage, billeder og diplom. Klager betalte 697,00 kr. inklusive moms for arrangementet.

I forbindelse med, at klager afgav bestillingen, modtog hun et værdibevis. Af værdibeviset fremgår blandt andet:

- *"OBS: Din tid kan ikke laves om efter køb og er bindende. Møder du ikke op, anses værdibeviset som værende brugt."*
- *"Vær opmærksom på, at køb af billetterne falder ind under § 18, stk. 2 jf. nr. 12, under lov om forbrugeraftaler og ikke kan refunderes."*
- *"Ved køb finder købelovens mangelsregler anvendelse"*

På tidspunktet for afholdelse af arrangementet var klagers datter nervøs, hvilket blev pointeret over for indklagede, som derfor tildelte klagers datter en særlig rolig hest.

Kort efter starten på rideturen blev den hest, som klagers datter red på, opskræmt af en gøende hund og af dennes ejer, der fra en nærliggende ejendom skældte på hunden. Hesten satte i løb mod midten af banen, og klagers egen hest satte straks efter.

Efter en kort strækning satte et bagben, på den hest klager red på, sig fast i en snor. Det bevirkede, at hesten bukkede sig i panik, hvilket medførte, at klager blev kastet af og landede hårdt på ryg og hofter. Klagers datter nåede selv at hoppe af egen hest, og led ingen fysisk overlast, men blev noget oprørt.

På dette tidspunkt, efter ca. 10 minutter af arrangementet, blev turen afbrudt. Parterne aftalte på stedet, at klager og dennes datter kunne komme tilbage en anden dag og gennemføre den købte ridetur.

Af parternes efterfølgende korrespondance, forud for indbringelse af sagen for Ankenævnet, fremgår det, at klager den 20. marts 2021 rettede henvendelse til indklagede, med henblik på nærmere aftale om – som aftalt - at gennemføre rideturen på et andet tidspunkt, som klager imidlertid ønskede udsat 1-2 måneder på grund af egne forhold.

Indklagede besvarede denne e-mail den 21. marts 2021, ved en kort e-mail, som bekræftede parternes aftale om et erstatningsarrangement.

Klagers datter havde senere på ny en dårlig oplevelse med en hest i en anden og for denne sag uvedkommende anledning. Klagers datter er som følge heraf helt stoppet med at ride.

Den 2. januar 2022 rettede klager på ny henvendelse vedrørende parternes aftale. Klager henviste her til datterens efterfølgende nye dårlige oplevelse med en anden hest, og ønskede derfor nu at hæve aftalen helt, hvilket indklagede ved e-mail af samme dag afviste.

Klager foreslog herefter, ved e-mail af 3. januar 2022, at arrangementet i stedet kunne overdrages til tredjemand. Indklagede har ikke svaret på dette forslag.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført at leveringen er mangelfuld, og at klager på den baggrund er berettiget til hel eller delvist refundering af det betalte beløb.

Klagers krav:

Ophævelse eller passende afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at nævnet tidligere har haft en tilsvarende sag, hvor klager ikke fik medhold.

Indklagede har yderligere anført, at heste er levende uberegnelige væsener, og at klager måtte kunne forudse, at noget sådant kunne ske. Indklagede har i den forbindelse henvist til den tilgængelige information herom på indklagedes hjemmeside: "*Dine forventninger til turen*".

Endelig har indklagede anført, at de ikke har ansvar for, at klagers datter i anden anledning fik en ny dårlig oplevelse med en anden hest. Indklagede har i den forbindelse anført, at det må tillægges særlig vægt, at datteren ikke selv faldt af hesten, men selv nåede at hoppe af.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Det fremgår af sagen, at parterne den 27. februar 2021 aftalte, at klager og klagers datter kunne komme tilbage en anden dag og gennemføre den købte ridetur.

Klagers efterfølgende ønske om at få refunderet det betalte beløb skyldes alene klagers egne forhold, som indklagede ikke bærer ansvaret for.

Nævnet finder på denne baggrund, at klager ikke kan få medhold.

Afgørelse af 23. august 2022