

**Ankenævnets Journal nr.: 2022-0415 - Køb af sæsonpas**

**Sagsfremstilling:**

Klager købte den 22. april 2022 3 sæsonpas til indklagede, som driver en forlystelsespark. Den samlede pris herfor var 1.947 kr. inkl. moms. I forbindelse med købet fik klager på indklagedes hjemmeside oplyst, at: "Vi giver maden til børn med sæsonpas i udvalgte restauranter i parken".

Klager har oplyst, at det var på denne baggrund, at han valgte at købe sæsonpas til begge klagers børn samt til klager selv, idet klager herved lagde til grund, at begge børn ved køb af sæsonpas til disse kunne spise gratis i udvalgte restauranter i forlystelsesparken.

Da klager efterfølgende ved brug af de købte sæsonpas besøgte forlystelsesparken og ønskede at spise på en af de restauranter, hvor børn med sæsonpas kunne spise gratis, fik klager oplyst, at tilbuddet om at børn kunne spise gratis kun gjaldt for ét barn sammen med én fuldt betalende voksen, hvilket – modsat den opfattelse klager havde fået – betød det, at kun en af klagers børn kunne spise gratis.

Klager mente ikke, at indklagede på dennes hjemmeside havde informeret tilstrækkeligt om, at kun ét barn pr. betalende voksen kunne spise gratis, og klager klagede derfor herover til indklagede. Indklagede svarede, at indklagedes sæsonpas indeholder mange fordele, og at det ikke på indklagedes hjemmeside er muligt at få alle detaljer med, hvorfor indklagede har oplyst alle betingelser på en særlig side, som der henvises til fra indklagedes side vedrørende sæsonpas.

Heraf fremgik det, at i nogle tilfælde gælder sæsonpas-fordelene kun med en fuldt betalende voksen.

Klager var ikke tilfreds med dette svar og indgav herefter klage til Ankenævnet.

**Klagers bemærkninger:**

Klager finder ikke, at det var tilstrækkeligt oplyst under købsprocessen i forbindelse med i forbindelse med købet af sæsonpassene, at børn kun kunne spise gratis i udvalgte restauranter i indklagedes forlystelsespark, hvis hvert barn hver især var ifølge med en fuldt betalende voksen.

**Klagers krav:**

Klager ønsker betalingen for de købte sæsonpas retur.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har (via advokat) anført, at sæsonpasset findes i 3 udgaver "FUN", "AWESOME" og "EXTREME". "AWESOME" og "EXTREME" adskiller sig fra "FUN" ved også at have en række fordele tilknyttet sæsonpasset. "AWESOME" tilbyder 16 forskellige fordele. "EXTREME" tilbyder 18 forskellige fordele.

Af denne grund er der også forskel på prisen for de tre sæsonpas. "FUN" koster kr. 499 pr. person, "AWESOME" koster kr. 649 pr. person og "EXTREME" koster kr. 999 pr. person.

Sæsonpassene udbydes til salg på indklagedes website under hovedpunktet "Sæsonpas til [navn på indklagede], ligesom der er andre genveje til denne side rundt omkring på indklagedes website.

Websitet fungerer ensartet, uanset om websiderne tilgås fra en computer, tablet eller mobiltelefon. Indklagede har anført, at det ser ud til at klagers bilag udgør skærbilleder fra en mobiltelefon. Klagers skærmpoint er taget fra hovedpunktet "Sæsonpas til [navn på indklagede på websitet].

Klagers skærmpoint viser kun et uddrag af de oplysninger, der fremgår under "Sæsonpas til [navn på indklagede på websitet]. På den side ("Sæsonpas til [navn på indklagede på websitet]", som klager viser skærmpoint fra, findes også et punkt, der lyder "Fordelsprogram 2022", Ved dette punkt er der et rødt klikbart felt, der lyder "Se fordele 2022"

Når der klikkes på dette røde felt, så fremkommer siden "Sæsonpas-fordele 2022", der indeholder uddybende oplysninger om alle de sæsonpas-fordele, der er tilgængelige for de to sæsonpas "AWESOME" og "EXTREME".

Det er fordelen "Vi giver maden til børn" som er relevant for klagen. Her står der: "Besøg [navn på forskellige restauranter i indklagedes forlystelsespark] eller restaurant [navn på forskellige restaurant i indklagedes forlystelsespark] (gælder kun frokost), og få en gratis børnebuffet til en værdi op til 110 kr. pr. barn. Gælder for ét barn med sæsonpas pr. fuldt betalende voksen (ved køb af buffet). "Vis sæsonpas i restauranten, når du kommer.

Indklagede har således klart og tydeligt angivet betingelsen "ét barn med sæsonpas pr. fuldt betalende voksen" under de uddybende oplysninger om den pågældende sæsonpas-fordele. Længere nede på den samme side, som klager har fremlagt skærmpoint fra – det vil sige lidt længere nede på siden med den røde boks "Se fordele 2022" - fremkommer også punktet "Sæsonpas-betingelser".

Det er ikke et punkt, der skal klikkes på for at læse teksten. Her står der følgende: "Du skal vise dit sæsonpas 2022 for at få dine sæsonpas-fordele. I nogle tilfælde gælder sæsonpas-fordelene kun med en fuldt betalende voksen.....".

Denne tekst giver således en køber ekstra grund til at være opmærksom på de vilkår, der gælder for de enkelte sæsonpas-fordele. Særligt hvis man lægger vægt på én fordel ud af de 16 fordele, som er en del af det valgte sæsonpas. Det gøres gældende, at indklagede i tilstrækkelig grad har givet oplysninger om sæsonpassets karakter og væsentlige egenskaber, samt afgivet oplysninger om vilkår for betaling, levering og anden opfyldelse af aftalen om sæsonpasset – herunder om betingelserne for anvendelse af de sæsonpas-fordele, der hører til sæsonpasset "AWESOME" samt i særdeleshed om de vilkår, der gælder for sæsonpas-fordelen "Vi giver maden til børn".

Websitet og fremvisningen af betingelserne for anvendelse af sæsonpas-fordelene opfylder i tilstrækkelig grad forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10.

Når man står på siden "Sæsonpas til [navn på indklagede]" og vælger sæsonpasset "AWESOME", så ledes man frem til en købsside, hvor antallet af sæsonpas vælges, og hvor der skal indtastes oplysninger om sæsonpas-holderen. Når denne proces er gennemført, så vises en oversigt over det køb man er ved at gennemføre. Her skal man bekræfte accepten af [navn på indklagede] salgs- og leveringsbetingelser.

Der er et link i teksten, som bringer køberen frem til disse betingelser, hvis man ønsker at gennemlæse dem forinden gennemførelse af købet. Hvis man klikker på linket "Salgs- og

leveringsbetingelser”, så fremkommer siden ”Betingelser”. Betingelserne indeholder ikke kun betingelser for sæsonpas-køb. Siden indeholder betingelser for alle køb, der foretages på websitet samt betingelser for opholdet i indklagedes forlystelsespark.

På denne side fremkommer også punktet ”Sæsonpas-betingelser”. Punktet og teksten er identisk med det ovenfor anførte, og giver klager ekstra grund til at være opmærksom på de vilkår, der gælder for de enkelte sæsonpas-fordele. Særligt hvis man, som klager, lægger vægt på én fordel ud af de 16 fordele, som er en del af det valgte sæsonpas.

Der er også adgang til siden med betingelser direkte fra websitets forside, sådan som det anbefales af Forbrugerombudsmanden. Websitet og købsprocessen fremstår letlæseligt og giver direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

Websitet tager i tilstrækkelig grad hensyn til de tekniske begrænsninger, der følger af, hvor meget information, der kan vises ad gangen, og på en overskuelig måde på en mobiltelefon.

Forbrugeraftalelovens §11, stk. 1 opfyldes med den beskrevne opbygning og fremvisning af oplysninger på websitet. Der er således ikke noget grundlag for at give klager medhold i at der skal gives ret til sæsonpas-fordelen ”Vi giver maden til børn”. selvom klagers to børn, tilsammen, kun er i følgeskab med én fuldt betalende voksen.

Klagers to børn har hver især ret til at spise gratis buffeten på de nævnte restauranter, hvis de sammen er i følgeskab med mindst to fuldt betalende voksne.

#### **Indklagedes krav:**

Klager har ikke krav på at få betalingen retur.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Det fremgår af indklagedes annoncering af ”Awesome Sæsonpas”, at: *”Vi giver maden til børn med sæsonpas i udvalgte restauranter i parken”*.

Nævnet finder, at anvendelsen af termen ”børn” i flertalsform var egnet til at give klager det indtryk, at han kunne benytte ordningen med flere børn samtidigt.

Indklagedes betingelser, som begrænser ordningen til alene at gælde ét barn med sæsonpas pr. fuldt betalende voksen, er efter Nævnets opfattelse ikke fremhævet tilstrækkeligt klart og tydeligt i annonceringen og bestillingsprocessen.

Nævnet finder, at denne uklarhed skal komme klager til gode, og at klager som følge heraf er berettiget til at få det betalte beløb tilbagebetalt.

**Afgørelse af 23. august 2022**