

Ankenævnets Journal nr.: 2023-0741 – Fejl og mangler i forlystelsespark

Sagsfremstilling:

Klager besøgte den 22. juli 2023 indklagede, som driver en aktivitets- og forlystelsespark (i det følgende benævnt "parken"), hvor hovedtemaet er en række labyrinter, som gæsterne skal finde rundt i.

Den største attraktion i indklagedes park er en såkaldt 3D-labyrint med et areal på 1300 m². Denne labyrint er opbygget af betonpæle og bræddevægge af douglastræ. Labyrinten har et gangsystem med en samlet længde på 1 km.

Klager besøgte indklagede sammen med dennes familie, der består af dennes kone samt 2 drenge på 5 og 9 år. Klager betalte i alt 380 kr. for adgang til parken, 110 kr. pr. voksen og 80 kr. pr. barn.

Klagers ældste dreng er diagnosticeret med ADHD og har derfor fået udstedt et såkaldt ledsagekort fra Danske Handicaporganisationer.

Ledsagekortet udstedes til personer med et handicap, der har behov for ledsagelse i det offentlige rum. En række steder gives der mulighed for at den pågældende, til hvem ledsagekortet er udstedt, kan tage en gratis ledsager med, det kan f.eks. være i forlystelsesparker. Ingen er dog forpligtet til at være omfattet af denne ordning og dermed tillade en gratis ledsager til en person med ledsagekort.

På trods af, at klagers søn har et sådant ledsagekort måtte klager betale entre for at ledsage sin søn i indklagedes park, hvilket klager ikke er tilfreds med, idet indklagede hermed - efter klagers opfattelse – ikke stiller handicappede børn på lige vilkår med ikke handicappede børn. Klager har i den forbindelse henvist til Ligebehandlingsloven.

Derudover var klager utilfreds med en række forhold vedrørende indklagede. Det drejer sig om følgende forhold:

- De billeder, som indklagede anvender til markedsføring er stærkt misvisende.
- Indklagedes park er markant mindre end afbilledet og parkens stand er forfalden. Ifølge klager mangler der fag i den store af labyrinterne og brædder hænger ned med splinter stikkende ud.
- En brostenslabyrint er forsvundet under sand.
- En boldspilslabyrint er rusten med tomme beslag og skruer stikkende ud.
- Bænke er tørre og splintrede.
- En app til indklagedes såkaldte vandlabyrint virkede ikke, og portene (i forbindelse med vandlabyrinten), som skal tændes og slukkes med app'en, var ikke klart afmærkede.

Klager har videre anført, at det på indklagedes hjemmeside er anført, at der er 3-4 timers underholdning i indklagedes park samt en gennemsnitstid på 30-45 minutter på den store såkaldte

3D-labyrint. Hele klagers besøg var imidlertid overstået på under én time, og da havde klager og dennes familie prøvet alt.

Klager var frustreret over ustabil app og internet, parkens forfald og – sammenholdt med de billeder der anvendes til markedsføring - parkens lille størrelse.

Da klager således generelt ikke var tilfreds, gik klager tilbage til indklagedes reception og bad om at få klagers penge tilbage, da markedsføring og virkelighed ifølge klager var milevidt fra hinanden.

Klager fik et afslag, men da klager stod med klagers to sønner startede klager ikke en diskussion på stedet.

Klager skrev efterfølgende en mail til indklagede, hvor klager gav udtryk for klagers utilfredshed og anførte, at klager ikke ville betale for besøget.

Ifølge klager blev denne mail ikke besvaret, og først da klager ringede til parken fik klager oplyst, at indklagede ifølge klager var ligeglad med klagers oplevelse, og at klager ikke ville få klagers penge retur.

Klager finder, at der er klar uoverensstemmelse mellem markedsføring og det forhold, at man ikke honorerer handicappede at medbringe ledsagere, hvorfor indklagede efter klagers opfattelse bør tilbagebetale klagers entre.

Klager har anført, at der burde være bedre opsyn med forlystelsesparker og den stand, som indklagedes park er i burde efter klagers opfattelse ikke accepteres af myndigheder, idet der efter klagers opfattelse meget hurtigt kan ske uheld grundet parkens forfald.

Klager finder, at parkens personale og ledelsen optrådte uprofessionelt og "nærmest" ubehageligt. Klager har henvist til, at det ved læsning på anmeldelsessitet Trustpilot fremgår, at klager ikke står alene med sin oplevelse.

Det fremgår af det af indklagede fremsendte, herunder refererede e-mails, at klager den 25. juli 2023 sendte en mail til indklagede, hvori klager påtalte de ovennævnte forhold og bad om at få pengene retur. Dette blev af klager fulgt op af en mail af den 27. juli 2023, hvori klager bad indklagede om at besvare henvendelsen af den 25. juli 2023 samt gjorde opmærksom på, at såfremt klager ikke modtog et svar, ville klager gå videre med en "regulær klagesag".

Ifølge klager blev denne e-mail fulgt op af en opringning fra klager samme dag (den 27. juli 2023), hvor klager – ifølge indklagede – "truede" med en klagesag, hvis klager ikke fik sin entre-betaling retur.

Klager indgav samme dag klage til Ankenævnet.

Samme dag – den 27. juli 2023 – om eftermiddagen svarede indklagede klager pr. e-mail, hvori indklagede bl.a. anførte, at indklagede ikke er med i den såkaldte "ledsageordning", som giver personer med ledsagekort ret til at medbringe en gratis ledsager. Derudover gav indklagede udtryk for, at indklagede var ked af at høre om klagers utilfredshed, men at indklagede har bestræbt sig på at skabe et pædagogisk godt sted med sjov, leg og læring for hele familien.

Indklagede anførte videre at klager, for så vidt angår de konkrete problemer med vandlabyrinten, burde have henvendt sig til indklagede på dagen, således at indklagede kunne have hjulpet indklagede. Indklagede henviste i den forbindelse til, at man for at kunne styre vandportene i den såkaldte vandlabyrint skal koble sin telefon til indklagedes WIFI, og at der kun er lokal forbindelse til vandlabyrint-styringen.

Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen ovenfor.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger til Ankenævnet har klager anført, at klager forsøgte at gå i dialog med indklagede under besøget, men at den meget unge mand, som var i receptionen, ikke var imødekommende.

Klager har anført, at klager ikke er bekendt med parkens ledelse, eller ansættelsesforhold, og at forvente, at klager er bekendt med, hvem der skal kontaktes, når personalet ikke hjælper ved henvendelse, det er efter klagers opfattelse meget forlangt af betalende gæster.

I indklagedes materiale på hjemmesiden har man taget stilling til, om parken er handicapindrettet, hvilket lægger op til, at man har taget stilling til, om man honorerer handicappedes behov. Det efterlader efter klagers opfattelse læseren med den opfattelse, at indklagedes park er et handicapvenligt sted, hvilket klager ikke oplevede.

Klager finder ikke, at det er op til gæsten at konstatere fejl og mangler, ved indretning af forlystelser, eller tilbehør hertil. Klager finder, at med en entré-pris på 110 kr., sammenlignet med f.eks. Legolands 349 kr., er det helt fair at forvente mere og bedre kvalitet af oplevelsen end indklagedes park lever op til. Sammenligner man pris og kvalitet burde indklagedes park levere 1/3 af, hvad Legoland tilbyder. Klager finder ikke, at pris og kvalitet hænger sammen i indklagedes park.

Klagers 9-årige autistiske søn travede lige igennem indklagedes 3D -labyrint på 5-10 minutter, hvilket efter klagers opfattelse illustrerer, at labyrinten slet ikke står mål med det reklamerede niveau.

Det er klagers opfattelse, at når man sammenholder med de krav der er, i forhold til offentligt tilgængelige legepladser, hvad angår konstruktion med skruer m.v., så skal man være varsom med at affeje skruer, som potentielt kan være til fare eller gene, med at de ikke rigtig er spidse. Der er store krav til legetøj, tøj, møbler og fodtøj til børn, så at skruerne er rundhovedede (som anført af indklagede), finder klager ikke lever op til de øvrige krav, i samfundet, for varer henvendt til børn.

Indklagedes bemærkning om, at en kost, eller en pensel, skulle bringe parken på par med entréprisen, synes efter klagers opfattelse at negligere det regulære forfald i indklagedes park. Klager har henvist, at det også er det kritikken går på, inde på Trust Pilot, hvor de mest negative anmeldelser, er fra de seneste år.

Klager har også vedhæftet egne billeder, indhentede billeder, billeder fra parkens brochure, samt screenshots fra Trust Pilot.

Klagers krav:

Klager ønsker at få tilbagebetalt den fulde entre på 380 kr. for besøget i indklagedes park.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har som svar på klagen anført følgende.

- At indklagedes park ikke er en af Kulturministeriets institutioner og derfor ikke har pligt til at lukke besøgende med ledsagerkort gratis ind.
- At når entréen er betalt, er alle aktiviteter gratis at prøve, og man må være i parken så længe man vil, indtil indklagede lukker.
- At klager med sin familie selv valgte at forlade stedet og klager har selv anført, at man undlod at gå i dialog med indklagedes personale om de påståede mangler, idet klager var sammen med klagers børn.
- At man, såfremt man vælger at følge opgavevejledningerne på skiltene ved de udendørs labyrinter og ved de mange indendørs spil og aktiviteter, ikke kan færdiggøre det hele på under en time, som anført af klager.
- At indklagede har udviklet den app, som klageren nævner.
- At indklagede var til stede og til rådighed til at kunne hjælpe med de app-problemer og tvivl angående afmærkning af vandportene, som klageren oplevede, men at klageren ikke henvendte sig for at bede om hjælp og vejledning til brug af appen.
- At der findes andre opfattelser af pris/ydelse forholdet end klagerens opfattelse. Indklagede har i den forbindelse vedlagt udskrift af nogle positive anmeldelser fra Google.
- At der på Trustpilot pr. 30. juli 2023 var i alt 9 anmeldelser af indklagedes park, hvoraf der i to tilfælde gives 1 stjerne og i to tilfælde gives 5 stjerner, og at den samlede ranking ligger på 2,4 ud af 5
- At der på Google pr. 30. juli 2023 er i alt 696 anmeldelser af indklagedes park, hvoraf der i indeværende sæson (2023) er afgivet 20 anmeldelser med 5 stjerner ud af i alt 29 anmeldelser og den samlede ranking ligger på 4,1 ud af 5.

På denne baggrund må Googles anmeldelser og ranking vurderes som værende betydeligt mere repræsentative for kundernes oplevelse af indklagedes park end anmeldelserne på Trustpilot, som klageren henviser til.

- At der forventeligt er brugsspor i parken, men at indklagede løbende vedligeholder og udskifter og at man altid kan finde steder, der trænger til en kost eller en malerpensel, hvis det er det, man vil.

- At indklagede ved gennemgang af bræddevægs-labyrinten ikke har fundet, at der mangler fag nogen steder.
- At de af klager angivne "skruer stikkende ud" i "boldspilslabyrinten" formentlig er spændeskruer med runde hoveder. Disse er med til at holde indretningen sammen og har ingen spidse ender og de udgør efter indklagedes vurdering ikke nogen fare for gæsterne.
- At indklagedes park primært markedsfører sig med en flyer og en hjemmeside. Indklagede har vedhæfter en kopi af en flyer med markedsføring af parken i form af en pdf-fil samt henvist til indklagedes hjemmeside.

- At indklagedes park er medlem af VisitAarhus.

Indklagede finder, at de af klager fremsendte billeder af parken/labyrinterne er misvisende og henviser til, at indklagedes billeder er taget højt oppe fra med en drone, mens klagers billeder taget nede fra gangbro-niveau fra en helt anden vinkel. Indklagede finder derfor ikke, at man kan sammenligne billederne. Der er ifølge indklagede ikke manipuleret med de billeder, som er anvendt i markedsføringsmaterialet.

For så vidt angår den af indklagede anførte besøgstid på gennemsnitligt 3-4 timer, så er dette netop en gennemsnitlig besøgstid. Nogle gæster er der længere og nogle kortere. Indklagede finder, at den absolutte minimumstid for besøg i parken.

Sammenfattende finder indklagede ikke, at der er begået fejl af indklagede eller er sådanne mangler ved parken, at klager har krav på at få sin entré retur.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på at få refunderet entré-betalingen.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

For så vidt angår det af klager anførte om den manglende ledsageordning hos indklagede, bemærker Ankenævnet, at der ikke er pligt til at tilbyde denne ordning, og Ankenævnet finder ikke, at indklagede i sin markedsføring har indikeret, at det var muligt hos indklagede at medbringe en ledsager uden betaling af entré.

Klager har fremsat en række yderligere klagepunkter, som alle er bestridt af indklagede.

Ankenævnet finder, at klager ikke har godtgjort tilstedeværelsen af de forhold, som han har klaget over.

Herefter, og da det af klager i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, giver Ankenævnet ikke klager medhold i klagen.

Afgørelse af 2. oktober 2023