

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 24-751

afsagt den 21. august 2025

KLAGER [Klageren] (2 personer)

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]
CVR-nr.: [...]

REJSEMÅL Golfrejse. La Cala, Spanien. 27.10.-24.11.2024

PRIS I alt 44.520 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering, navnlig pga. manglende ovn og køkkenudstyr. Størrelsen på den ovn, der blev leveret som afhjælpning. Lejlighedens utilfredsstillende standard. Manglende og defekte solsenge. Manglende gratis toiletartikler. Rejsens pris.

KRAV En ny rejse og erstatning af udgifter til forplejning på 15.000 kr.
Rejsearrangøren har tilbudt klageren en rabat på 1.000 kr. pr person i rabat på klagerens næste longstay.

KLAGEGEBYR 13. januar 2025

SAGEN FULDT OPLYST 2. juni 2025

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til [Klageren] samt renter fra den 13. januar 2025. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 22. maj 2024 en golfrejse til La Cala, Spanien, for 2 personer for perioden fra søndag den 27. oktober til søndag den 24. november 2024 med indkvartering i ”2 bedroom apartment 1” på [resortet]. Uden forplejning, med 12 x golf på La Cala med buggy samt bil-
leje - Seat Ibiza automatic el. lign. inkl. fuld forsikring og 2 chauffører.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. manglende stor ovn, ild-
faste fade og skåle i køkkenet.

Klageren gør herudover gældende, at lejlighedens standard var utilfredsstillende pga., at en
røgalarm, der faldt ned, ikke blev hængt op igen, terrassedøren kunne ikke låses, og døren på
badeværelset var svær at lukke.

Klageren gør yderligere gældende, at de gratis toiletartikler ikke blev fyldt op, og at det ikke
var muligt at få solsenge, da alle solsenge var i stykker, og den ene solsenng, der blev udleveret
efter 3 dage, var i dårlige stand.

Klageren gør endelig gældende, at ”Vi har været samme sted 3 år i træk, første gang gav vi kr.
33.000 med 14 gange golf, 2. gang gav vi kr. 35.000 med 14 gange golf, 3. gang kr. 44.000
med 12 gange golf (de begrundede stigningen med at hotellet var blevet bedre).”

I bilag indsendt af rejsearrangøren er indkvarteringen bl.a. beskrevet således:

”...

[resortet] er perfekt til dig, som ønsker Longstay eller ønsker sit eget køkken.

...

Faciliteter

Bad / personlig pleje

Antal badeværelser 1 med bruser

...

Køkken

Type af køkken Fuldt udstyret køkken efter lokale forhold

...

Mikroovn

Kogeplader

Køkkenting

...

Perfekt til Longstay

...

Resortet er et mindre resort med 43 lejligheder. Der er en hyggelig reception, hvor man
også kan få sig en drink.

...

Alle lejligheder har to soveværelser og et nyrenoveret badeværelse. Køkken er veludsty-
ret med mikrobølgeovn, en mindre ovn, køl/frys og kaffemaskine.

...

Højdepunkter

...

Swimmingpool

...

Liggestole

..."

Af "Bookingbekræftelse/Faktura" med bookingdato 7. maj 2024 og udskriftsdato 22. maj 2024 fremgår bl.a.:

"...

Rejsebetingelser

...

Reklamation

Hvis du mod forventning oplever mangler på din rejse, skal du straks, efter at manglerne er konstateret, reklamere til [rejsearrangøren], dennes repræsentant på rejsemålet eller den underleverandør, der leverer de pågældende rejseydelser. Hvis vores repræsentant eller underleverandør ikke kan afhjælpe manglerne tilfredsstillende, skal du kontakte os med det samme på telefon [telefonnummer 1], mail: [mailadresse 1]. Overholder du ikke reklamationspligten, kan det få konsekvenser for din ret til kompensation. Du skal derfor sikre dig dokumentation for din reklamation i form af kvittering eller lignende. Vi henviser i øvrigt til vores rejsebetingelser.

Opstår der en NØDSITUATION under jeres ferie, kan vi kontaktes på vores alarmtelefon udenfor vores åbningstider på nummer: [telefonnummer 1] og tast 1.

..."

Af rejsearrangørens "Almindelige rejsebetingelser", der var vedhæftet bookingbekræftelsen af 22. maj 2025, fremgår bl.a.:

"...

9. Reklamationer

9.1 Fejl eller mangler på stedet

Konstateres en mangel efter rejsens begyndelse - undervejs eller på rejsemålet - skal den rejsende straks efter konstateringen reklamere over manglen til rejsearrangøren eller dennes repræsentant på rejsemålet. Hvis rejsearrangørens repræsentant ikke kan eller vil afhjælpe eller ikke efter den rejsendes opfattelse afhjælper tilfredsstillende, skal den rejsende reklamere direkte over for arrangøren. Den rejsende skal sikre sig, at reklamationen bliver noteret af rejsearrangørens repræsentanter. Undlader den rejsende at reklamere som beskrevet ovenfor, vil det få konsekvenser for den rejsendes ret til efterfølgende at påberåbe manglen og for opnåelsen af kompensation.

9.2. Kontakt til rejsearrangøren

Der kan altid rettes henvendelse til rejsearrangøren på nødnummer, som fremgår af rejse-dokumenterne. Rettes der henvendelse til rejsearrangøren udenfor deres åbningstid, vil fejlen eller manglen først blive registeret på først komne hverdag eller indenfor åbningstiden, hvilket kan have betydning for en evt. størrelse af den berettiget kompensation. En reklamation eller fejl skal altid bekræftes skriftligt, så en telefonisk henvendelse vil derfor ikke blive registerets som en reklamation medmindre den rejsende gør opmærksom herpå og kræver en skriftlig bekræftelse.

...

9.2.1 Fremsættelse af krav efter rejsens afslutning

Krav om erstatning og/eller forholdsmæssigt afslag i rejsens pris - som følge af mangler, der er blevet reklameret korrekt over, og som ikke er blevet afhjulpet af rejsearrangøren - skal fremsættes over for rejsearrangøren senest 4 uger efter rejsens afslutning. I modsat fald mister den rejsende retten til at gøre krav mod rejsearrangøren gældende. Reklamationen skal fremsendes skriftlige på mail til [mailadresse 2].

..."

Af mail af 28. oktober 2025 fra rejsearrangøren til klageren fremgår bl.a.:

"...

Jeg har modtaget en besked om, at I er utilfredse med lejligheden på [resortet]. Jeg har talt med vores samarbejdspartner som undrer sig over jeres utilfredshed. Men hvis I er utilfredse er det nemmeste dog blot at gå til receptionen og tale med dem. Jeg ved ikke hvad jeres utilfredshed skyldes, men jeg er sikker på, at hvis der er andre ledige lejligheder kan I blive flyttet.

..."

I mail af 30. oktober 2024 til rejsearrangøren har klageren bl.a. skrevet:

"...

Det er nu 3. gang vi bor her, lejlighederne er ens, men køkkenfaciliteterne er godt nok meget forskellige. I år er det helt galt, det er næsten helt umuligt at lave mad til 2 personer, alt er for småt med de ting der er og vi har fået efterfølgende. Vi fik at vide i receptionen at vi kunne gå ned at købe et ildfast fad, for det havde de ikke (det nægtede vi) (vi har fået et lille fad nu).

solsenge havde de ikke mere i år, men de kunne skaffe en', det skal vi jo bruge hvis/når der kommer sol så det er lidt øv.

Immervæk har vi betalt kr. 9000 mere i år for rejsen med 2 gange golf mindre.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 9. januar 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Følgende klagepunkter på [resortet]:

Vi har været samme sted 3 år i træk, første gang gav vi kr. 33.000 med 14 gange golf, 2. gang gav vi kr. 35.000 med 14 gange golf, 3. gang gav vi kr. 44.000 med 12 gange golf (I begrundede stigningen med at hotellet var blevet bedre).

Vi kunne ikke få solsenge, det havde de ikke (de skaffede så en meget dårlig efter 3 dage).

Vi kom søndag, der stod en mikroovn i køkkenet, vi bad om en ovn (vi bager rugbrød og boller) og nogle ildfaste fade og skåle. Vi fik en meget lille ovn (der kunne ikke ligge en halv liter vand i), den skulle vi lave mad i i 4 uger. Vi har været på longstay mindst 6 gange, og hver gang har der været stor ovn (vi lever ligesom derhjemme)

Røgalarmen faldt ned første tirsdag (han skulle lige hente en stige) den blev aldrig hængt op.

Terrassedøren kunne ikke låses, blev heller ikke lavet.
 Døren på badeværelset skræbede på gulvet, den var svær at lukke.
 Der stod gratis toiletartikler, der var til 2 dage, der blev ikke fyldt op.
 Vi har brugt ca kr. 15.000 mere til at spise ude (kunne ikke lave mad til 2 i den lille ovn, lejligheden har plads til 4). Det forventer vi at få dækket + en ny rejse uden beregning.
 Ikke kun de kr. 2.000 vi er blevet lovet, HVIS vi bestiller en ny rejse.
 Vi forventer at alt er i orden, når vi kommer, når vi har købt og betalt rejsen til tiden.
 Det har ødelagt hele vores ferie, vi var klar til at rejse hjem efter et par dage.
 ...”

I mail af 27. februar 2025 til Ankenævnet har klageren endvidere anført:

”...
 Vedrørende liggestole på [resortet], så får man mod et depositum på 15euro udleveret 1 stk liggestol. Denne tages med frem og tilbage mellem lejlighed og swimmingpool, og ved afrejse afleveres liggestolen tilbage i receptionen og depositum tilbagebetales.
 Vi ville gerne leje 2 stk liggestole, men blev fortalt i receptionen at alle liggestole var i stykker.
 Dog fik vi 1 stk liggestol udleveret, men denne var i dårlig stand.
 Angående måltider i de fire uger rejsen varer har vi spist ude følgende gange:
 15 x aftensmad af ca 50euro (Dkk. 5685)
 12 x aftensmad af ca. 60euro (Dkk. 5450)
 15 x frokost af ca. 20euro (Dkk. 2271)
 15 x morgenmad af ca. 15euro (Dkk. 1703)
 Alle måltider var total for 2 pers. uden drikkevarer.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail 3. december 2024 til rejsearrangøren og i mails af 27. februar og 24. juli 2025 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst fået tilbudt en rabat på 1.000 kr. pr. person på deres næste longstay, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver en ny rejse og erstatning af udgifter til forplejning på 15.000 kr.

I bilag vedhæftet mail af 8. maj 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...
 Generelt finder vi klagen meget mangelfuld og uden dokumentation.
 Manglende røgalarm: Vi har først efter kundes hjemkomst modtaget information om at røg alarmen var faldet ned og har således ikke haft mulighed for at gøre noget ved det.
 Terrassedør der ikke kunne låses: Vi har først efter kundes hjemkomst modtaget information om at terrassedøren ikke kunne låses og har således ikke haft mulighed for at gøre noget ved det.

Badeværelsesdøren skrabede på gulvet: Vi har først efter kundes hjemkomst modtaget information om at badeværelsesdøren skrabede på gulvet og har således ikke haft mulighed for at gøre noget ved det.

Gratis toiletartikler: Vi har først efter kundes hjemkomst modtaget information om at der ikke blev fyldt op af toiletartikler og har således ikke haft mulighed for at gøre noget ved det.

Solsenge: Det fremgår af vores hjemmeside at der vil være solsenge tilgængeligt. Vi beklager at det ikke var tilfældet for disse kunder og at de således kun fik én solseng stillet til rådighed. Det skyldes ifølge vores leverandør, at de netop var i gang med at udskifte solsenge og at de nye solsenge endnu ikke var blevet leveret. Vi vil dog gerne gøre opmærksom på, at vi tilbød kunden at kunne købe ind for op til 100 euro og de kunne have benyttet sig af dette tilbud og indkøbt den ønskede solseng.

Prisforskel: Kundens påstand om at vi har begrundet prisforhøjelsen med at hotellet var blevet bedre er helt og aldeles ukorrekt. Den store prisændring skyldes 3 faktorer; 1) Højere flypriser, 2) Stor stigning i golfpakken og 3) En stor prisstigning for lejligheden på [resortet] og har i øvrigt intet med klagemålet at gøre.

Det kunden klagede over på stedet var manglede køkkenudstyr, manglede solseng samt manglede ovn (selv om de fik stillet en mindre ovn til rådighed) og vi har i den forbindelse tilbud kunden at de kunne indkøbe det de synes var nødvendigt inden for et rimeligt beløb. Dette tilbud tog klager aldrig imod.

På trods af at vi ikke mener at der var nogen mangler forhold til vores tilbuds materiale har vi tilbudt kunderne en rabat på 1000 dk pr. person ved bestilling af deres næste rejse som de har valgt ikke at benytte sig af.

Ovn: På vores hjemmeside, i lejlighedens faciliteter fremgår det kun at der er en microovn. I teksten står der beskrevet at der er en "mindre ovn". Vi har aldrig tidligere modtaget klager over størrelsen på denne ovn. I det billede materialet der er på vores hjemmeside, er der slet ikke billeder af en ovn.

[Billede af udbudsmateriale]

...

Klagers påstand om, at der de to tidligere år har været en almindelig ovn til rådighed finder vi ikke bevist og vores underleverandør kan heller ikke bekræfte dette. Faktum er at der d.d ikke findes nogen lejligheder på [resortet] som har en "almindelig ovn". Som det fremgår af de billeder af køkkenet som er på vores hjemmeside, ses der heller ingen ovn. Vi har vendt sagen og kan se at man måske kan foranlediges til at tro at der er tale om en "almindelig" ovn. Vi har dog ikke lovet klager en stor ovn hvorfor vi ikke mener produktet har været behæftet med fejl og mangler. Selv hvis nævnet måtte finde at dette er en mangel mener vi ikke det berettiger klager til at spise alle måltider (både morgenmad, frokost og middag) ude da der jo var en mindre ovn samt 4 velfungerende kogeplader til rådighed. Det har således været muligt at tilberede utallige typer måltider og fx bage bolles og rugbrød.

Vi må ligeledes bestride beløbet størrelse som klager er kommet frem til i godtgørelse for bespisning da der belejlig nok ikke fremgår nogen bilag på de påståede udgifter.

Skulle nævnet således mene at ovn størrelse udgør en mangel mener vi kun at klager er berettiget til et forholdsmæssigt afslag. Vi mener ikke at dette afslag bør overstige 5% af rejsens pris.

Se i øvrigt bilag P omkring reklamationsproceduren jvf. vores betingelser. Heraf fremgår det, at klager skal reklamere skriftligt og senest 4 uger efter rejsen er afsluttet. Rejsen blev afsluttet d. 24. november og den formelle klage modtog vi d. 9. januar.

...

Processen for reklamationer fremgår tydeligt at vores betingelser som fremsendes sammen med fakturaen. De fremgår af "lejebestemmelser".

...

De eneste ting der har været talt om under opholdet er solsenge samt ovn. Klager har af arrangørens leverandør fået udleveret én solseng og er under opholdet blevet tilbudt at kunne indkøbe yderligere en solseng som kunne have afhjulpet dette klagepunkt.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 28. og 30. oktober, 1. november, 2. og 3. december 2024 og 10. januar 2025 til klageren og i mail af 20. januar 2025 til Ankenævnet.

Klageren har i bilag vedhæftet mail af 19. maj 2025 til Ankenævnet kommenteret ovenstående høringssvar fra rejsearrangøren og anfører:

"...

* Det er korrekt at vi ikke har henvendt os til rejsearrangøren vedrørende nedfaldet røgalarm, ikke låsbar terrassedør, bindende badeværelsesdør samt manglende toiletartikler. Dette henvendte vi os til Hotellets reception om, og der kom en medarbejder og anså manglerne. Vedkommende dukkede desværre ikke op igen i vores leje periode, hvorfor manglerne ikke blev udbedret. Dog var disse mangler IKKE med til at forringe vores ophold, hvorfor vi ikke rettede yderligere henvendelse til rejsearrangøren.

...

* Det er korrekt at der på rejsearrangørens hjemmeside for [resortet] anføres at den rummelige 2-værelses lejlighed indeholder et "fuldt udstyret køkken - efter lokale forhold" [link til udbudsmateriale på rejsearrangørens hjemmeside] (se bilag 1 [sagens bilag 12]), men fra listen over stedets faciliteter som vi udskrev ved bestilling af rejsen d. 22 maj 2024 (se bilag 2 [sagens bilag 13]) fremgår det at køkkenet i lejligheden er udstyret med ovn og mikrobølgeovn. Og da vi ved tidligere ophold på samme hotel i årene 2022 og 2023 havde et fuldt udstyret køkken med almindelig ovn, forventede vi tilsvarende ved dette ophold. Det viste sig imidlertid at køkkenet kun var udstyret med en mikroovn, hvorfor vi rettede henvendelse til rejsearrangøren omkring 30 oktober 2024 (et par dage efter ankomst til hotellet) som det fremgår af tidligere fremsendte mailkorrespondance. Vi fik umiddelbart herefter stillet en mindre ovn til rådighed og besked om at vi eventuelt selv kunne købe fade og lignende udstyr til ovnen, således at der kunne laves mad i denne. Dog mener vi ikke at det er vores ansvar at indkøbe diverse køkkengrej. Vi mener således heller ikke at mulighederne for varieret kost er mange ved blot at tilberede mad på komfurets 4 kogeplader. Vi har ved tidligere ophold haft mulighed for at bage brød og boller, samt at lave forskellige retter i ovnen. Den ovn der stilles til rådighed, måler ca. 22 cm i bredden, og en almindelig rugbrødsform måler ca. 31 cm, hvorfor det er fysisk umuligt at bage brød i den lille ovn. Endvidere kunne der knapt tilberedes mad til to personer i den tilgængelige ovn.

* Vi er bekendt med rejsearrangørens reklamationsprocedure om at klagesager skal rettes skriftligt senest 4 uger efter endt rejse, men vi påbegyndte vores klagesag til rejsearrangøren d. 30 oktober 2024 blot tre dage inde i opholdet. Der har således været en igangværende mailkorrespondance samt klagesag inden rejsens afslutning, hvorfor vi mener vi har overholdt reklamationsproceduren.

...”

Klageren har i mail af 1. juni 2025 til Ankenævnet (modtaget den 2. juni 2025) anført:

”...

Vi ved ikke hvor vi har fundet listen med hvor der står ovn, men vi må være enige om, det er [resortet]s faciliteter og de må vel ikke være anderledes fordi det er [rejsearrangøren] der lejer ud.

Da vi har været der 2 gange før og haft almindelig ovn, synes vi at må forvente at forholdene ikke må være ringere 3. gang. Også den højere pris vi har betalt for rejsen.

...

[Rejsearrangørens] nuværende faciliteter med en mindre ovn er først rettet efter vi har klaget.

...”

Rejsearrangøren har i bilag vedhæftet mail af 17. juli 2025 til Ankenævnet kommenteret klagerens ovenstående høringssvar og anfører:

”...

Vi må på det kraftigste tage afstand fra klagers påstand om at beskrivelsen af [resortet]s faciliteter er/må være ens uanset hvem der beskriver faciliteterne. Der er mange firmaer/platforme som ikke er opmærksomme på deres ansvar for at deres hjemmesider er korrekt opdaterede. Vi kan således ikke klandres for at andre der udbyder [resortet] i deres beskrivelse nævner at der er en ovn.

...

Det er nemt for Klager at skrive at ”..[rejsearrangørens] nuværende faciliteter med en mindre ovn er først rettet efter vi har klaget..” Dette er IKKE tilfældet. Det har hele tiden stået som det stå nu.

...

De fremsendte bilag O & N er den hotelbeskrivelse der var i maj 2024 og som der fortsat er på vores hjemmeside.

...

Jeg har været i kontakt med vores IT afdeling som oplyser at vi desværre ikke har versionering af vores hjemmeside og det er således ikke muligt at fremsende den ønskede log. Jeg kan dog oplyse at vi IKKE har foretaget ændringer i beskrivelsen af faciliteter på [resortet].

...”

Ankenævnets afgørelse

Indledningsvist bemærker Ankenævnet, at den indklagede rejsearrangørs bestemmelse i de almindelige rejsebetingelser om, at klage skal fremsættes over for rejsearrangøren senest 4 uger efter rejsens afslutning, efter Ankenævnets opfattelse ikke er til hinder for realitetsbehandling af klagen i denne sag, der efter omstændighederne findes indgivet inden rimelig tid. Det bemærkes endvidere, at Ankenævnet behandler sagen ud fra lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt parternes aftalegrundlag herunder rejsearrangørens

hotelbeskrivelse, og ikke efter beskrivelser af hotellet fra hotellets egen eller andre rejseudbydere hjemmeside.

Ifølge Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal aftalen om en pakkerejse affattes på et varigt medium og angive det fulde indhold af aftalen, jf. lovens § 9, stk. 2, jf. § 10, og omfatte de oplysninger der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, herunder nr. 3 - indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn.

Dette kendetegn var ikke oplyst til klageren på et varigt medium i aftalen om pakkerejsen, jf. lovens § 9, stk. 2.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at der manglede en ovn og køkkenudstyr som ildfaste fade og skåle i den lejlighed klageren fik anvist ved ankomsten, og at klageren efter at have reklameret fik udleveret en bordovn og et ildfastfad den 30. oktober 2024.

Selv om den udleverede bordovn pga. størrelsen var utilfredsstillende for klageren, finder Ankenævnet, at klageren ikke med rette har kunnet forvente, at der ville være ”en almindelig ovn”, svarende til et komfur med en ovn, i køkkenet i den anviste lejlighed.

På denne baggrund, og da der ikke var liggestole til rådighed ved poolen under hele klagerens ophold, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglen vedrørende ovnen bedømmes kompensationsmæssig fra klagerens reklamation rejsens dag 2 – den 28. oktober 2024 – til klageren fik udleveret en mindre ovn rejsens dag 4 – den 30. oktober 2024.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren ikke benytter, og at rejsearrangøren annullerer den af rejsearrangøren tilbudte rabat på køb af en eventuel ny rejse hos rejsearrangøren.

Den omstændighed, at rejsearrangøren i udbudsmaterialet har beskrevet køkkenet som ”Fuldtdstyret køkken efter lokale forhold”, og at klageren på tidligere rejser til samme lejligheds-kompleks har haft en ”almindelig ovn” i den anviste lejlighed kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder endvidere ikke at kunne tage stilling til de enkelte rejsearrangørers priskalkulationer, og klageren findes i øvrigt ved betalingen at have accepteret den af rejsearrangøren tilbudte pris på det samlede arrangement.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. §10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen på et varigt

medium, angiver det fulde indhold af aftalen, herunder fx en hotelbeskrivelse med oplysninger om indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn i § 6, stk. 1, nr. 3.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til [Klageren] samt renter fra den 13. januar 2025. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand