

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-115

afsagt den 14. oktober 2025

KLAGER	[Klageren]	(4 voksne/3 børn)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Koh Chang, Thailand. 18.12.2024-3.1.2025.	
PRIS	I alt 127.932 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga. manglende connecting doors.	
KRAV	Kompensation på 16.631,16 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udstedt et gavekort på 500 kr. i kompensation til klageren.	
KLAGEGEBYR	19. februar 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	30. juni 2025	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. august 2024 en rejse til Koh Chang, Thailand, for 7 personer for perioden fra onsdag den 18. december 2024 til fredag den 3. januar 2025 med indkvartering i ”2 x Deluxe Beachfront (SBS)” og ”1 x Deluxe Beachfront” på [hotel 1]. Med morgenmad.

Klageren bestilte den 13. august 2024 en rejse med to separate billetnumre:

- Én bestilling for 5 personer med SBS-værelser (side by side) til en pris på 92.555 kr.
- Én bestilling for 2 personer uden angivelse af SBS til en pris på 45.507 kr.

Den samlede pris var 138.062 kr.

Dagen efter – den 14. august 2024 – ændrede klageren telefonisk reservationen, inden depositum blev betalt. Ændringen bestod i, at et barn blev flyttet fra den ene bestilling til den anden, så fordelingen blev:

- 4 personer på den ene billet til en pris på 63.646 kr.
- 3 personer på den anden billet til en pris på 61.646 kr.

I den forbindelse blev antallet af værelser reduceret fra tre til to, og angivelsen af SBS-værelser udgik.

Efterfølgende tilkøbte klageren transport til og fra hotellet for 4 personer til en pris af 2.640 kr., hvilket medførte en samlet pris på 66.286 kr. for den ene billet. Rejsens samlede pris for begge billetnumre blev herefter 127.932 kr.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga., at de tildelte værelser ikke havde connecting doors, som bestilt.

I mail af 13. august 2024 – dagen før klageren ændrer bestillingen – skriver rejsearrangøren bl.a. følgende til samarbejdspartneren:

”...

At [hotel 1] – is it possible to book 2 connecting rooms for the family on BN 10514097?

...”

I mail af 20. december 2024 – rejsens dag 3 – sender klageren følgende reklamation til rejsearrangøren:

”...

Da jeg får et autosvar fra [rejsearrangørens rejsekonsulent], som har booket rejsen, sender jeg e-mailen her.

Vi er i dag sen eftermiddag lokal tid ankommet til [hotel 1] på Koh Chang.

Vi har dog den udfordring, at vi har fået anvist to værelser, som desværre er uden den aftalte ”connection doors”, hvorfor vi oplyste det til resortets reception.

Her vi fik oplyst, at der ikke fra vores agent ([rejsearrangøren]) var bestilt værelser med "connection doors". De oplyste herudover, at der ikke var eller blev ledige værelser med "connection doors" i de to uger, vi er her.

Vi forsøgte at ringe til [rejsearrangørens rejsekonsulent] herom, men fik oplyst, at du ikke var på kontoret i dag.

Jeres kundeservice henviste os til at ringe til jeres agent, [navn], herude i Thailand.

[Jeres agent] undersøgte sagen og vendte retur med, at det ikke kunne lade sig gøre med "connection doors" og at han i sine papirer i øvrigt ikke kunne se, at han skulle have bestilt med dette.

Dette kommer noget bag på os, da vi under flere af vores samtaler med [rejsearrangørens rejsekonsulent] forud for bestilling af rejsen gjorde opmærksom på, at dette var vigtigt for os, da vi har tre små børn med på rejse, og dermed har behov for "connection doors" til det andet værelse, da der alene kunne være fire opredninger pr. værelse. [Rejsekonsulenten] fik det der til at lyde som om det var let at få ordnet - så kan det virkelig passe der er lavet den fejl og det ikke er bestilt?

Det var en meget træls start på en længe ventet rejse.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. januar 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

I forlængelse af telefonisk drøftelse dags dato skal jeg for god ordens skyld bekræfte, at det vedhæftede modtagne gavekort på 500 kr. af 16. januar 2025, ikke kan accepteres som kompensation for manglende connection-doors på vedhæftede rejse med billetnr. [...] og [...].

Ifølge den forliggende praksis fra pakkerejseankenævnet ses kompensation/nedslag i tilsvarende sager om sådanne ved rejsen behæftede mangler at ligge i intervallet 10-13 % af rejsens pris, hvilket i dette tilfælde svarer til mellem kr. 12.793,20 og kr. 16.631,16. I denne sag sammenholdt med den forliggende praksis fra rejseankenævnet vurderes beløbet at ligge i den høje ende eller udover.

Der er den 20. december 2024 er reklameret til jer og der efterfølgende forgæves er forsøgt at findes en løsning på de aftalte værelser med connection-doors.

Da I fastholder, at I ikke skal yde kompensation udover gavekortet på 500 kr. og ikke ønsker at finde en for alle parter tilfredsstillende løsning, vil vi derfor gå videre med sagen med krav om betaling af minimum et beløb st. kr. 16.631,16, såfremt jeg ikke inden 10 dage har modtaget et tilfredsstillende oplæg til en mindelig løsning.

Det er naturligvis kedeligt, at sagen er kommet hertil, men som nævnt telefonisk og på e-mail, har de manglende connection-doors været til stor gene og ulempe på rejsen, og da vi ikke er tilfredse med den modtagne kompensation på 500 kr. og I telefonisk har meddelt at I fastholder ikke at skulle give yderligere kompensation, ser vi os desværre nødsaget til at gå videre med sagen til relevant tvistløsningsorgan.

Der fremsættes samtidig hermed rentepåkrav, jf. forældelseslovens § 5.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance af 23.-25. december 2024 med rejsearrangøren og i mails af 7. maj 2025 og 10. juni 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udstedt et gavekort på 500 kr. i kompensation til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 16.631,16 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 21. januar 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Tak for din hurtige tilbagemelding.

Jeg bekræfter hermed din beskrivelse af forløbet, dog har jeg en lille rettelse, idet der ikke er tale om en kompensation for ikke at have værelser ved siden af hinanden, men i stedet et gavekort pr kulance for at være imødekommende overfor jer.

Vi har ikke lovet værelser ved siden af hinanden, men vi har lovet jer, at vi vil påføre det som et stort ønske, hvilket vi også har gjort til hotellet. Desværre viste det sig, at hotellerne ikke kunne efterkomme jeres ønske, hvilket I og vi naturligvis er ærgerlige over. Vi kan ikke love værelser side om side, da det alene er hotellerne som afgør værelsesallokeringen ift. deres øvrige belægning og det puslespil, som skal gå op ift. forskellige ankomstdage på hotellet.

Vi skriver følgende på hjemmesiden netop af samme årsag:

[link til værd at vide]

”Ved rejsebestillingen kan man oplyse om eventuelle ønsker om værelsets beliggenhed, udsigt osv. Det er til enhver tid hotellet, der disponerer over værelsesfordelingen. [Rejsearrangøren] kan af samme årsag ikke garantere, at specielle ønsker opfyldes, men kan alene videregive ønskerne til hotellet.”

Jeg kan desværre ikke give yderligere kompensation og vi må derfor henvise til Pakkerejse-Ankenævnet <https://www.pakkerejseankenævnet.dk/forside/>, som er det juridiske organ, som afgør eventuelle tvister i branchen. Jeg vil dog fastslå, at der i vores øjne ikke er basis for at oprette sagen, da den står helt tydelig juridisk i vores optik med afsæt i ovenstående.

Jeg er personligt rigtig ked af, at vi ikke lykkes med at nå til en tilfredsstillende løsning for dig, men skulle jeg have behandlet sagen ud fra et juridisk perspektiv alene, så ville jeg ikke sende gavekortet.

Det har jeg gjort fordi det er mig magtpåliggende ikke at blive firkantet eller alene med afsæt i juridiske spilleregler.

...”

I mail af 21. maj 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

[Rejsearrangøren] ønsker at gøre følgende gældende i ovenstående sag:

Klageren har modtaget bestilte værelser. I forbindelse med bestillingen gør klageren ønskemålet om connecting doors klart overfor [rejsearrangørens] rejsekonsulent. Rejsekonsulenten bekræfter telefonisk, at vi vil anføre ønsket overfor hotellet, hvilket vi gør allerede samme dag som bestillingen. Vores rejsekonsulent gør det i den forbindelse klart, at ønskemål aldrig kan garanteres, da placering af værelser i sidste ende er op til hotellet. Af

samme årsag påføres ønskemålet ikke klagerens billet, således at klageren ikke får indtryk af, at der er garanti for connecting doors.

På [rejsearrangørens] hjemmeside, kan man ligeledes læse, at ønskemål i forbindelse med placering af værelset aldrig kan garanteres (Se bilag E).

[Rejsearrangøren] mener, at klageren var fuldt ud oplyst om, at der var tale om et ønske og ikke en faktisk bestilling. [Rejsearrangøren] er derfor uforstående overfor, at klageren havde en forventning om, at dette ville blive indfriet på hotellet.

[Rejsearrangørens] rejseledere er i dialog med klageren under rejsen, hvor vi ligeledes undersøger muligheden for at bytte værelse til connecting doors. Dette er dog ikke muligt at løse under rejsen. [Rejsearrangøren] har videre dialog med klageren efter hjemkomst, hvor vi pr. kulance tilbyder klageren et gavekort til [rejsearrangøren] på kr. 500 grundet de bristede forventninger. [Rejsearrangøren] ønsker dog at gøre gældende, at vi på ingen måde mener, at klageren er berettiget til økonomisk compensation. Dette skal alene ses som en håndsrækning til klageren.

...”

I mail af 26. maj 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

[Rejsearrangøren] ønsker at supplere vores tidligere svar til Pakkerejse-ankenævnet med følgende bemærkninger.

Gæsten bestiller rejsen den 13. august 2024 med to billetnumre (10514097 og 10514108). I den forbindelse udstedes der to billetter, som fremsendes på mail (se bilag B, C, J og K). Her fremgår det, at der er bestilt SBS-værelser (side by side) - altså værelser, som ligger side om side – ikke værelser med connecting doors, som gæsten påstår, de er blevet lovet.

I forbindelse med en telefonsamtale med vores rejsekonsulent den 14. august, vælger gæsten at ændre i deres bestilling, således at et barn flyttes fra det ene værelse til en andet. I den forbindelse ændres værelsestyperne ligeledes med gæstens viden. Disse billetter er ligeledes fremsendt som mail med vedhæftet billet (se bilag F, G, Log M). [Rejsearrangøren] ønsker at gøre opmærksom på, at gæsten endnu ikke har betalt depositum for rejsen, da værelsesfordelingen ændres i forbindelse med telefonsamtalen den 14. august 2024.

[Rejsearrangøren] påstår, at vi fortsat er i tilbudsfasen, hvor gæsten modtager et skriftligt tilbud med udførlig værelsesbeskrivelse. Ændringen af værelser sker på gæstens foranledning for at imødekomme ønsket om en lavere pris for hotellet. Gæsten vælger herefter at takke ja til tilbuddet ved at indbetale depositum på de to billetnumre.

[Rejsearrangøren] fremsender ligeledes mailbekræftelser og billetter med seneste opdatering, sendt den 29. september 2024 (Bilag H, I, N og O) sendt til de to billetnumre.

Ankenævnet har bedt [rejsearrangøren] fremsende dokumentation for tidspunktet, hvor mails er fremsendt til gæsten inkl. emnefelt mm. Dette kan vi ikke trække fra vores system. I Bilag Q ses skærmdump af vores system for billetudsendelser for de to billetnumre. I kolonnen markeret med rød "Data stored" fremgår datoen og tidspunktet for udsendelse af dokumenterne. Bemærk at dette tidspunkt er GWT. HTML-filerne fra den 13. august, 14. august og 29. september er mailbekræftelsen af bestillingen/ændringen (Bilag B, F, H, J, Log N). PDF'erne er billetten, som er vedhæftet de enkelte HTML-mails (Bilag C, G, I, K, M og O).

[Rejsearrangøren] ønsker at gøre opmærksom på, at connecting doors aldrig har været en del af gæstens bestilling. Det har derimod side by side-værelser - altså værelser, som er beliggende ved siden af hinanden dog uden forbindelsesdør.

[Rejsearrangøren] påstår, at ændring af værelsestype er sket på gæstens foranledning, og at denne ændring er sket inden gæsten har godkendt og accepteret tilbuddet.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mailkorrespondance af 23.-25. december 2024 med klageren og i mail af 16. januar 2025 til klageren og i mail af 24. juni 2025 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren efter ændringen af bestillingen den 14. august 2024 modtog nye billetter, hvoraf det fremgik, at der var bestilt to værelser af typen ”Deluxe Beachfront” uden angivelse af ”SBS” eller ”connecting doors”.

Det fremgår således ikke af aftalegrundlaget, at klageren havde krav på værelser med connecting doors. At rejsearrangøren har videreformidlet et ønske herom til hotellet, ændrer ikke ved, at det ikke er lovet i aftalegrundlaget.

Rejsende har ved modtagelse af rejsedokumenter pligt til at kontrollere, at dokumenternes udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Hvis klageren ved modtagelsen af billetterne havde gennemlæst disse nærmere, ville klageren efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at der ikke fremgik, at den bestilte indkvartering var med connecting doors, og kunne have søgt forholdet afklaret ved henvendelse til rejsearrangøren umiddelbart efter modtagelsen.

Klageren findes på denne baggrund at have påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til klagerens ønske. Den omstændighed, at rejsearrangørens medarbejder i forbindelse med bestillingen videreformidlede ønsket om connecting doors til hotellet, kan ikke føre til et andet resultat.

Da klageren 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:

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand