

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-117

afsagt den 21. august 2025

KLAGER	[Klageren]	(3 personer)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Skirejse. Wagrain, Østrig. 25.1.-1.2.2025	
PRIS	I alt 38.885 kr. (Inkl. liftkort og skitransport for 3 personer, samt skileje for 1 person, ekskl. returneret depositum for keycard på i alt 69 kr.)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende adgang til sauna i tilknytning til lejlighedskomplekset som lovet.	
KRAV	Yderligere kompensation på 5.840,80 kr. svarende til en kompensation på 20 % af pakkerejsens pris samt erstatning af 360 kr. for udgifter til adgang i sauna for 2 personer i 3 dage. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 1.950 kr. i kompensation til klageren.	
KLAGEGEBYR	20. februar 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	30. maj 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.950 kr. til [Klageren] samt renter fra den 20. februar 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 30. december 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en skirejse til Wagrain, Østrig, for 3 personer for perioden fra lørdag den 25. januar 2025 til lørdag den 1. februar 2025 med indkvartering i 3-værelses komfort lejlighed på [Lejlighedskomplekset]. Uden forplejning, med 6 dages liftkort, skitransport og skileje for en person.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. at der ikke var en sauna i lejlighedskomplekset som oplyst, og at den tilbudte afhjælpning med adgang til en sauna i byens offentlige vandland en gang pr. dag ikke kunne opveje den fleksibilitet, der er ved nem adgang til sauna i lejlighedskomplekset, fremfor at skulle gå et kvarter gennem byens stærkt kuperede terræn.

I rejsebevis af 30. december 2024 er indkvarteringen bl.a. beskrevet således:

”...
 Beskrivelse af lejlighedskompleks ...
 ...
 ...”
 Sauna

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 11. februar 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
 Vi har fra den 25. januar til den 1. februar 2025 været i Wagrain med jer på skiferie, hvor vi har været indlogeret på [Lejlighedskomplekset], hvor der ifølge vores rejsebevis skulle være adgang til sauna.
 Efter ankomst til [Lejlighedskomplekset] efterspørger vi hos jeres destinationschef, hvor der er adgang til lejlighedskompleksets sauna, som vi havde set frem til at benytte efter en dag på ski.
 Jeres destinationschef oplyser, at der ikke findes sauna til lejlighedskomplekset, og at det er en fejl, at adgang til sauna fremgår af rejsebeviset.
 Jeres destinationschef tilbyder i første omgang, at vi som erstatning for den manglende adgang til sauna i lejlighedskomplekset kan benytte saunaen i Wagrains offentlige vandland, som ligger et kvarters gang i stærkt kuperet terræn fra lejlighedskomplekset, og at [rejsearrangøren] vil betale merprisen for adgang til sauna for én benyttelse. Da vi meddeler, at vi ikke er tilfreds med dette, får vi dagen efter tilbudt, at [rejsearrangøren] vil betale merprisen for adgang til sauna i Wagrains offentlige vandland en gang pr. dag for resten af vores feriedage i Wagrain.
 Idet der ikke findes en sauna i lejlighedskomplekset, er det vores opfattelse, at rejsen er behæftet med en væsentlig mangel, som bevirker, at vi er berettiget til et nedslag i rejsens pris.
 Hertil kommer, at den af [rejsearrangøren] tilbudte afhjælpning ikke tilnærmelsesvis kan opveje den fleksibilitet, der er ved nem adgang til sauna i lejlighedskomplekset, fremfor at skulle gå et kvarter gennem Wagrains stærkt kuperede terræn.

Vi kan af Pakkerejseankenævnets hjemmeside se, at der tidligere er truffet kendelser om manglende adgang til faciliteter som fremgår af rejsebeviset, hvor den rejsende er blevet kompenseret for den manglende facilitet på indkvarteringsstedet. Vi skal derfor opfordre [rejsearrangøren] til at orientere sig i disse kendelser og give os et nedslag, der er i overensstemmelse med Pakkerejseankenævnets praksis.
 ...”

I bilag til Ankenævnet har klageren yderligere anført:

”...

Der skulle betales en adgangsbillet på 8 EURO pr. person pr. indgang.

...

[Rejsearrangøren] har efter vores hjemkomst efter telefoniske drøftelser tilbudt os en kompensation på 5 % af pakkerejsens samlede pris.

Den kompensation er vi ikke tilfredse med, da vi ikke finder, at dette beløb i tilstrækkelig grad dækker de gener og ekstraudgifter, vi har haft som følge af manglen. Vores utilfredshed skyldes følgende forhold:

1. Tilbudt kompensation: Den tilbudte kompensation dækker kun lige adgangsbilletter for tre personer i syv dage til den offentlige sauna.
2. Afstand til sauna: Afstanden på et kvarters gang gennem kuperede gader reducerede vores mulighed for nem og hurtig adgang til sauna. Dette er der ikke kompenseret for.
3. Manglende fleksibilitet: Adgangen til en sauna i tilknytning til lejlighedskomplekset ville have givet os mulighed for spontant at benytte saunaen efter behov. Den offentlige sauna krævede derimod planlægning og transporttid. Dette er der heller ikke kompenseret for.

Vi mener desuden:

- Manglende information før afrejse: [Rejsearrangøren], der var vidende om, at der ikke fandtes sauna i vores lejlighedskompleks, skulle have informeret os om dette inden afrejse.
- Manglende mulighed for at vælge anden rejse: Den manglende information betød, at vi ikke havde mulighed for at vælge en anden rejse med sauna.

Vi valgte den pågældende pakkerejse i tillid til de oplysninger, der fremgik ved bestilling og som blev bekræftet på rejsebeviset. Adgangen til sauna var en væsentlig del af vores forventninger til skiferien, da vi ønskede muligheden for at slappe af og blive varmet igennem efter en dag på ski. Desuden står den ene rejsedeltager kun på ski en halv dag, og havde set frem til at sidde i sauna.

På denne baggrund anmoder vi om en yderligere kompensation ud over de tilbudte 5 % af pakkerejsens pris.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i bilag vedhæftet mail af 12. maj 2025 til Ankenævnet.

Efter hjemkomst har klageren modtaget en kompensation på 1.950 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 5.840,80 kr. svarende til en kompensation på 20 % af pakkerejsens pris samt erstatning af 360 kr. for udgifter til adgang i sauna for 2 personer i 3 dage.

Rejsearrangøren gør i mail af 19. februar 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som aftalt har jeg rådført mig med juristerne i Brancheforeningen, som også vejleder, at den manglende sauna i [Lejlighedskomplekset] vil ligge på en kompensation på 5% af rejsens pris.

Vi sender derfor kr. 1.950,-.

...

Jeg skal igen beklage vores fejl i Rejsebeviset og de gener det har haft for jer under skiferien i Wagrain.

...”

I mail af 5. maj 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi er jo helt klar over at vi har haft en fejl i vores beskrivelse.

Den eneste kommentar vi har er, at vi i forhold til bedømmelsen af kompensation, mener at det primære formål med ferien har været at stå på ski.

Vi tilbød gratis adgang til det lokale wellness center, som gæsten afviste at tage imod.

Vi synes at 5% er en rimelig kompensation, men tilbød forlig på 10%.

Dette har gæsten også afvist.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 12. februar 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Rejsearrangøren har erkendt, at det ved en fejl fremgik af beskrivelsen af den bestilte indkvartering, at der var en sauna i lejlighedskomplekset.

På denne baggrund og under hensyn til generne ved at benytte saunaen i byens svømmehal beliggende et kvarter fra den bestilte lejlighed, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.900 kr.

Herfra fratrækkes beløbet på 1.950 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, 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 1.950 kr. til [Klageren] samt renter fra den 20. februar 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