

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-122

afsagt den 6. november 2025

KLAGER	[Klageren] v/ [fuldmagtshaveren]	(2 voksne/1 barn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	London, England. 18.11.-22.11.2024.	
PRIS	I alt 11.885 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende mulighed for ændring af navne på hotelreservation, hvilket medførte udgift til køb af nyt hotelophold.	
KRAV	Erstatning på 4.746 kr. for køb af nyt hotelophold.	
KLAGEGEBYR	25. februar 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	12. august 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.746 kr. til [Klageren]v/ [Fuldmagtshaveren] samt renter fra den 26. december 2024. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.000 kr. plus moms, i alt 2.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. august 2024 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til London, England, for 3 personer for perioden fra mandag den 18. november 2024 til fredag den 22. november 2024 med indkvartering i Family Room Standard på [hotel 1]. Uden forplejning.

Den 11. november 2024 – 7 dage før afrejse – blev navnene på to af flybilletterne ændret grundet sygdom hos fuldmagtshaveren til en pris på 2.200 kr. Hotelopholdet blev samtidig annulleret, idet det ikke var muligt at ændre navnene på bookingen, og klageren bestilte og betalte selv for et andet hotel.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren har udvist manglende vilje til at hjælpe med ændring af navne på hotelreservationen, selvom det ikke fremgår af bestillingsbekræftelsen, at hotelreservationen ikke kan ændres, og da hotellet mundtlig har oplyst til klageren, at en ændring kan foretages via rejsearrangøren. Klageren måtte derfor selv reservere et værelse på et andet hotel til 4.746 kr.

I bestillingsbekræftelse af 23. august 2024 fremgår bl.a.:

”...

Hotel

Rejsemål	Hotelnavn / Værelsestype	[...]
----------	--------------------------	-------

London	[hotel 1]	[...]
--------	-----------	-------

FAMILY ROOM STANDARD. ROOM ONLY

KAN IKKE REFUNDERES

...

Vigtige oplysninger

Rejsevilkår og bestemmelser

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der står på dine rejседokumenter, på [rejsearrangørens hjemmeside].

...

Din flybillet er ikke refunderbar

Flybilletten kan ikke ændres eller refunderes, efter du har indbetalt på rejsen.

...”

I rejsearrangørens rejsebetingelser, som var vedhæftet bestillingsbekræftelsen, står bl.a.:

”...

4. Ændring og afbestilling inden afrejse

...

B. Ændringer og afbestilling på kundens foranledning

1. Ændringer

Hvis kunden efter betaling af depositum og/eller rejsens pris ønsker at foretage ændringer med hensyn til afrejsested, rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejseudtagere etc., og forudsat at rejsearrangøren bekræfter, at en sådan ændring er mulig, gælder følgende regler:

...

Rejse med rutefly på økonomiklasse og lavprisflyselskaber er underlagt særlige vilkår og restriktioner, der som hovedregel ikke kan ændres, ej heller en navneændring. Dette gælder også for andre ydelser som f.eks. krydstogter og visse hoteller. Kan der foretages ændring af rutefly-/lavprisflybillet, krydstogt eller hotel, opkræves et ændringstillæg efter flyselskabets eller anden leverandørs gældende regler samt ændringsgebyr på min. 500,- pr. person.

...

Ændringer, som ovennævnte, som meddeles rejsebureauet og bekræftes af dette senere end 40 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er rejsebureauet berettiget til at betragte som afbestilling (jvf. nedenfor) og ny indtegnning.

...

2. Afbestilling

2.a.

Kunden har ret til at afbestille rejsen på nedenstående vilkår, medmindre bureauet senest ved aftalens indgåelse har oplyst, at afbestilling grundet underleverandørens (f.eks. flyselskaber og krydstogtrederier) forhold ikke kan ske uden, at hele rejsens pris er tabt.

Hvis kunden har ret til at afbestille rejsen, kan rejsearrangøren kræve et rimeligt standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

...

c. Ved afbestilling senere end 21 dage før og senest 7 dage før den aftalte rejsedag, har rejsebureauet ret til at beregne sig 80 % af rejsens pris, dog minimum depositum samt evt. afbestillingsforsikring,

...

3) Overdragelse af rejsen

Den rejsende kan overdrage pakkerejsen til enhver, der opfylder alle betingelserne i aftalen, hvis den rejsende har underrettet arrangøren om overdragelsen i rimelig tid og senest 7 dage inden rejsens begyndelse. Der betales et ændringsgebyr på 500,- samt evt. ændringsgebyrer opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet eller krydstogtselskabet. Det forudsættes dog, at hotellets, flyselskabets, krydstogtrederiets eller anden leverandørs regler ikke udelukker overdragelsen samt, at rejsebureauet underrettes herom hurtigst muligt efter overdragelsen og under alle omstændigheder inden pakkerejsens begyndelse.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. november 2024 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Ved rejsens køb oplyses det, at rejsen ikke kan refunderes.

...

[Fuldmagtshaveren] bliver i oktober 2024 syg og [...] anbefales ikke at flyve.

Vi forsøger at få vores rejseforsikring til at dække rejsens udgifter ved annullering, men møder ingen forståelse. Vi beslutter derfor, at vores søn [...] kan overtage rejsen med sine to store døtre. [Barnebarn 1], som i forvejen skulle med på rejsen (konfirmationsgave) og lillesøster [barnebarn 2] på 9 år.

Vi kontakter derfor [rejsearrangøren] mhp ændring af navne på billetterne.

6.11.24

Talt med [medarbejder 1] fra [rejsearrangøren] og oplyser om den konkrete situation og vores ønske om ændring af navne på hotel og fly.

[Medarbejder 1] afviser at det kan lade sig gøre på hotelværelset. Flybilletter kan ændres til og med den 10.11.24. Gebyr kr. 1100,-

Vi forstår ikke afvisningen, da det ikke fremgår af vores bestillingsbekræftelse at navnene ikke kan ændres!

Det fremgår af bekræftelsen, at værelset ikke kan refunderes. Men det beder vi heller ikke om!

[Medarbejder 1] henviser til, at vi selv kontakter [hotel 1] mhp ændring af navne. Vi får oplyst tlfnummer. Endvidere foreslår hun, at vores søn og børnebørn bare tager afsted og prøver at blive indskrevet på det reserverede hotelværelse, hvilket vi dog ikke vil udsætte dem for!

S.d.

Kontakter straks [hotel 1], som venligst oplyser, at de ikke har mulighed for at ændre navne på værelserne. De henviser tilbage til [rejsearrangøren], der som de eneste kan ændre navne.

Samtidig foreslår de os at sende en e-mail til hotellet om ovenstående anmodning, hvilket vi straks gør.

Hotellet henviser os til at kontakte et booking bureau i Schweiz for at høre om de kan hjælpe os.

S.d.

Kontakter Booking bureau i Schweiz pr telefon og forelægger dem problemet med at få ændret navne på hotelværelset.

De er meget venlige og forstående, men kan ikke ændre navne og henviser tilbage til [rejsearrangøren], som de eneste, der kan ændre navnene.

7.11.

Kontakter igen [rejsearrangøren], da både hotellet i London og bookingbureauet i Schweiz henviser tilbage til [rejsearrangøren].

Taler med [medarbejder 2], der oplyser at der er oprettet en intern sag nr [...] og at der i notatet står, at hvis vi på ny retter henvendelse skal vi oplyses om, at vi kan få ændret navnene på både fly og hotel.

[Medarbejder 2] beder os om at sende navne og fødselsdag på de personer, som billetterne skal ændres til, hvilket vi straks gør. Ændringerne skal sendes til følgende e-mail adresse: [mailadresse 1]

[Medarbejder 2] nævner, at der er tale om et gebyr, hvilket vi er indforstået med.

8.11. Kl 8.45

Da vi ikke har modtaget noget skriftligt fra [rejsearrangøren], kontakter vi dem igen.

Taler med [Medarbejder 3], der oplyser, at vi har sendt vores ændringer til en forkert e-mailadresse. Vi har dog kun gjort det, som vi er blevet bedt om!

Skrivelse fremsendes igen nu til [mailadresse 2]

S.d. Kl 14.00

Stadig intet hørt. Ringer derfor igen og taler med [to andre medarbejdere].

E-mailen er ikke modtaget. Vi oplyses om, at [medarbejder 1] vil ringe tilbage, hvilket hun også gør.

[Medarbejder 1] holder fast i den første afgørelse om, at navne ikke kan ændres på hotelværelset. Rejsen er ikke refunderbar og ej heller ændringsbar, hvorfor [rejsearrangøren] kun kan ændre navne på flybilletterne.

Vi har ingen steder set eller hørt, at rejsen ikke er ændringsbar! Og er derfor uforstående overfor den manglende hjælp og assistance fra [rejsearrangørens] side!

[Medarbejder 1] skal have besked senest den 11.11. Kl 15.00, hvis hun skal ændre navne på flybilletter.

[Medarbejder 1] tilbyder at finde et andet hotelværelse i London i den nævnte periode.

Kan tilbyde et hotelværelse på [hotel 2] til kr. 5.758,- .

Vi overvejer om rejsen skal annulleres eller vi skal reservere et andet hotelværelse i London, da vores søn og børnebørn har glædet sig til rejsen.

S.d.

[Hotel 2] kender vi fra tidligere rejser til London og reserverer et 3 sengs værelse til kr. 4.746,- på [Booking site].

9.11.

Modtager e-mail svar fra [hotel 1], der henviser til [rejsearrangøren], hvis navne skal ændres.

11.11.

Kontakter [rejsearrangøren] ved [medarbejder 1] med ønske om at ændre navne på flybilletterne, hvilket hun gør så snart gebyr på kr 1.100,- x2 personer er betalt.

Afregnes med det samme.

Nye flybilletter fremsendes.

[Medarbejder 1] oplyser, at hun vil give [hotel 1] besked om at vi ikke skal bruge værelset.

[Medarbejder 1] håber, at vi en anden gang vil rejse med [rejsearrangøren].

Klage:

Vi er ikke tilfreds med den service, som rejsebureauet [...] har udvist i denne situation.

Vi har oplevet en mangel på velvilje til at hjælpe med at ændre navne på hotelværelset under henvisning til, at rejsen ikke var refunderbar og ikke var ændringsbar.

Desuden har der været misinformation undervejs i forhold til hvad vi kunne påregne og ikke påregne samt oplyst forkert e-mailadresse, hvilket har skabt forvirring og frustration og en formodning om, at [rejsearrangøren] ikke helt har styr på tingene.

Vi er klar over, at rejsen ikke er refunderbar og har på intet tidspunkt anmodet om at få pengene retur.

Vi har bare ønsket at få ændret navnene på de rejsende deltagere, hvilket [rejsearrangøren] på ingen måde har været hjælpsom med og bare har henvist til, at vi selv skulle kontakte hotellet eller bare tage af sted og så håbe på at blive indskrevet på hotellet.

Vi er på intet tidspunkt blevet oplyst om, at rejsen ikke er ændringsbar. Ej heller fremgår det at vores rejsedokument.

Der har ikke været problemer med ændring af navne på flybilletter mod gebyr.

Medarbejderne [hos rejsearrangøren] har været venlige, høflige og forstående for vores situation, men ikke hjælpsomme med at løse problemet.

Vi har i ovenstående situation haft ekstra udgifter til reservation af et andet hotelværelse i London til 3 personer i nævnte periode til kr. 4.746,-, som vi anmoder [rejsearrangøren] om at erstatte.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. november 2025 til rejsearrangøren og i mails af 3. marts 2025, 15. maj 2025 og 12. august 2025 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning på 4.746 kr. for ekstra udgift til hotelophold.

Rejsearrangøren gør i mail af 9. januar 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har taget til os, at I ikke føler, at vi var villige til at hjælpe jer i den givne situation.

Når det så er sagt, må vi oplyse, at da I bestilte rejsen på nettet, kom det op, at denne rejse skal betales med det samme. Rejsen kan ikke ændres eller tilbagebetales.

På den næste side stod der, OBS Det er vigtigt at navne på billetten stemmer overens med det, der står i dit pas. Hvis navnet på flybilletten og i passet ikke er identiske, kan vi ikke garantere din rejse, og du risikerer at blive afvist ved check-in i lufthavnen.

Flyselskabet tillader ikke, at rejsende overdrager eller ændrer navn på billetter.

På den bestillingsbekræftelse som I fik umiddelbart efter bestillingen og betalingen, stod der følgende på side 5. Din flybillet er ikke refunderbar. Flybilletten kan ikke ændres eller refunderes, efter du har indbetalt på rejsen.

Da I kontakter os angående annullering eller ændring af rejsen får I at vide, at det kun kan gøres i forhold til flyet og mod et gebyr. Det er korrekt, at I ved jeres senere henvendelse til [medarbejder 2] får at vide, at I kan sende ændringen til e-mail adresse: [mailadresse 1]. Dette var en beklagelig fejl, da [medarbejder 2] havde misforstået den besked, som var på jeres sag.

Vi kan oplyse, at [medarbejder 1] kontaktede såvel hotellet som [Booking bureau i schweiz], for at prøve at få ændrede navnene på hotellet, men begge steder blev det afvist.

Da vi allerede ved bestillingen på nettet, på bestillingsbekræftelsen og ved senere henvendelse til os er blevet oplyst om betingelserne for jeres rejse, må vi oplyse at vi ikke kan imødekomme jeres anmodning om kompensation.

...”

I mail af 11. juli 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Den 6. november 2024 kl. 08.07 Klager kontakter [rejsearrangøren], da de ønsker at ændre navne på både flybilletter og hotellet, 12 dage før afrejse.

Senere samme dag kl. 09.16 bliver klager ringet op af [rejsearrangøren] og informeret om, at det er muligt at ændre navnene på flybilletterne, men det er ikke muligt på hotellet. Klager bliver i samme opkald oplyst om prisen for ændring af navne på flybilletterne.

Klager vil vende tilbage med endelige besked.

Der bliver noteret en intern besked, at hvis klager kontakter os og ønsker at ændre navn på flybilletterne, så skal der sendes en mail med al information om ændringen til [e-mail] – det er en intern mailadresse hos [rejsearrangøren], og den bruges internt til ændringer, men ikke direkte mellem den mailadresse og gæster.

Det er en misforståelse af den rejsekonsulent, som senere tager imod opkaldet fra gæsten, både at der bliver givet den interne mailadresse, og hvis der er sagt at både hotel og fly kan ændres, hvilket er beklageligt.

Vi mener dog, at klager fra start har fået information om, at det kun var flybilletterne der kunne ændres, at klager kunne forsøge at kontakte hotellet direkte, måske kunne de hjælpe udover det tilladte. [Rejsearrangøren] kan og må ikke ændre på navne på hotellet,

det vil blive betragtet som en annullering. Så det har på ingen måde været af uvilje fra [rejsearrangørens] side at hjælpe med lige netop dette, og det er vi kede af, at klager har fået opfattelsen af undervejs.

8. november 2024 kl. 9.44 Klager kontakter [rejsearrangøren], da hun ikke har hørt noget om navneændringen, og her bliver det opdaget, at mailen er oplyst til forkert modtager, og mailen bliver sendt til rette afdeling.

8. november kl. 13.20 Navnene, der skal ændres på flybilletterne rettet fra: [Klageren og fuldmagtshaver]
til

[søn] og [barnebarn 2], [barnebarn 1] er fortsat det samme.

Ændring af disse navne udløser et ændringsgebyr fra [FLYSELSKAB] på 600 kr. og ændringsgebyr fra [rejsearrangøren] på 500 kr. i alt 1.100 kr. pr. person, så totalt på 2.200 kr.

8. november kl. 15.20 [rejsearrangøren] sender en mail til klager om forslag til et nyt hotel, og hvilken pris vi kan tilbyde hotellet til samt pris for ændring af flybilletterne. De priser vi tilbyder hoteller til, er baseret på de kontraktpriser vi har med vores underleverandør. Bilag D.

8. november kl. 16.35 Klager bekræfter, at de ønsker at ændre navnene og accepterer prisen for navneændringen.

11. november kl. 9.21 bekræfter vores supportafdelingen, at flybilletterne vil blive ændret og klager modtager ny billet med opdaterede navne og pris, bilag I. Hotellet figurerer under prisspecifikationen, da der stadig er sket betaling for hotellet, men hotelvoucher er ikke længere med på billetten, og det er nu kun flybilletterne som er gældende for den billet.

Klager har ved sin bestilling skulle godkende i bestillingsflowet, at den rejse, som klager var ved at bestille hverken kan ændres eller tilbagebetales, hvilket vi må gå ud fra, at klager har læst og accepteret for at kunne bestille rejsen. Eks. herpå i bilag E.

Det er beklageligt, at klager er sendt mellem [rejsearrangøren], hotel, [Booking bureau i schweiz] og tilbage til [rejsearrangøren]. [Rejsearrangøren] er korrekt den, som kan ændre, hvis det er muligt. I den pågældende bestilling er reglerne fra vores leverandør klare, at den ikke kan ændres, da det betragtes som en annullering. Nogle gange kan hotellerne selv gøre en undtagelse når gæsterne selv kontakter dem, og derfor blev klager rådført af [rejsearrangøren] til at høre hotellet, om det var muligt. Da hotellet ikke har kunne omgås reglerne heller, har de henvist til mellemmanden for bestillingen mellem hotel og [rejsearrangøren], netop [Booking bureau i schweiz]. [Booking bureau i schweiz] så sig heller ikke i stand til at fravige reglerne, og derfor blev klager henvist tilbage til [rejsearrangøren]. Dette er blot en forklaring på, hvad vi tror er sket fra [rejsearrangøren] henviste direkte til hotellet.

[Rejsearrangøren] har betalt fuld pris til [Booking bureau i schweiz] for hotelopholdet, trods klager ikke har benyttet opholdet.

I vores rejsebetingelser, som klager har modtaget ved sin bestilling står der følgende omkring ændring/afbestilling en rejse på gæstens foranledning på en rejse med rutefly, som denne rejse er:

[citeret ovenfor under rejsebetingelserne]

Vi erkender, at der er sket en misforståelse fra vores side i informationen til klager den 7. november, men klager har fået korrekt information om, hvad der gælder ved ændringer både ved modtagelsen af vores rejsebetingelser, telefonisk kontakt den 6. november og af mail af den 8. november. Logning af kontakt mellem [rejsearrangøren] og klager bilag F.

Vi har sendt klager et tilbudt på pris for et nyt hotel samt ændring af navne på flybilletterne den 8. november, som fremgår af bilag D. Klager har ikke modtaget andet fra [rejsearrangøren] i den forbindelse.

...

[hotel 1] blev annulleret 11. november kl. 9.45 i vores interne system. Det blev informeret i mail af den 11. november til klager, bilag D samt annulleringen i vores interne system ses i bilag H.

Vi finder, at klager har haft information om, at navneændringer også på hotellet enten kan koste et gebyr, hvis det er muligt, men det også ved senere ændring end 40 dage før afrejse kan blive betragtet som en annullering i fremsendte betingelser.

Havde det været muligt at ændre navne på hotelreservation så ville [rejsearrangøren] have gjort det, ligesom vi fik igennem hos [FLYSELSKAB] mod et gebyr.

...

Klager er ikke tilbudt refundering af det nye hotel, som Klager har købt efterfølgende fra [rejsearrangøren], og er heller ikke tilbudt kompensation, da [rejsearrangøren] finder at klager har haft korrekt information om, hvad en navneændring på hotellet ville betyde både skriftlig og mundtlig ved klagers forespørgsel herom.

Klager har selv sendt afvisning af navneændring fra hotellet i bilag 4. [Rejsearrangøren] kontakter vores underleverandør [Booking bureau i schweiz], når der skal ske ændringer. I dette konkrete tilfælde er [Booking bureau i schweiz] ikke kontaktet af [rejsearrangøren], da hotellet ikke var muligt at ændre med så kort varsel uden det ville blive betragtet som en annullering.

Vi vedhæfter bekræftelse fra [Booking bureau i schweiz], som vi har fået tilsendt under sagsbehandling i Pakkerejse-Ankenævnet for at få bekræftet hændelsesforløbet og årsagen til, at [rejsearrangøren] ikke kunne ændre i forhold til det bestilte hotel. Bilag J. [rejsearrangøren] ser sig fortsat ikke i stand til at imødekomme at refundere klager deres nye hotel.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 8. 11. november 2024 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren den 6. november 2024 – 12 dage før afrejse – ønskede at få ændret navnene på to ud af tre rejsende på den oprindelige hotelreservation. Da navneændring ikke var mulig, annullerede rejsearrangøren herefter hotelreservationen. Dette skete den 11. november 2024 – 7 dage før afrejse.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren i bestillingsprocessen har fået oplyst, at den bestilte rejse, herunder hotelreservationen, ikke kan ændres eller tilbagebetales.

Efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal væsentlige vilkår om ændringer og afbestilling fremgå af aftalegrundlaget på et varigt medium, jf. § 9, stk. 2, og § 10.

Det fremgår af rejsearrangørens rejsebetingelser, som klageren modtog sammen med bestillingsbekræftelsen og dermed på et varigt medium, at rejser med rutefly og visse hoteller som hovedregel ikke kan ændres, herunder navneændringer, og at ændringer, der meddeles senere end 40 dage før afrejse, kan betragtes som en annullering og ny indtegnning. Det fremgår dog ikke udtrykkeligt af rejsebetingelserne i bekræftelsen fra rejsearrangøren, at det konkrete hotel var blandt de hoteller, hvor ændring, herunder navneændring, ikke var mulig.

Da der er tale om et byrdefuldt vilkår, som ikke har været individuelt forhandlet eller fremhævet særskilt i aftalegrundlaget, finder Ankenævnet, at klageren med rette kunne forvente, at hotelreservationen kunne overdrages til tredjemand.

Ifølge § 16, stk. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejser, kan den rejsende overdrage pakkerejsen til enhver, der opfylder alle betingelserne i aftalen, hvis den rejsende på et varigt medium har underrettet arrangøren om overdragelsen i rimelig tid inden pakkerejsens begyndelse. En underretning givet senest 7 dage inden pakkerejsens begyndelse anses altid for rimelig.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren burde have haft mulighed for at overdrage hotelreservationen til sin søn og sit barnebarn mod betaling af det i rejsebetingelserne fastsatte ændringsgebyr på 500 kr. pr. person.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af udgiften til det nybookede hotelophold på 4.746 kr.

Herfra fratrækkes et ændringsgebyr på 500 kr. pr. person, i alt 1.000 kr.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren fremadrettet sikrer, at det tydeligt fremgår af både bestillingsprocessen og bestillingsbekræftelsen, hvis en navneændring på hotelreservationen sidestilles med en afbestilling, og at dette kan medføre tab af hele det indbetalte beløb.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.000 kr. plus moms, i alt 2.500 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.746 kr. til [Klageren]v/ [Fuldmagtshaveren] samt renter fra den 26. december 2024. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.000 kr. plus moms, i alt 2.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand