

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-144

afsagt den 6. november 2025

KLAGER [Klageren] (2 personer)

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

REJSEMÅL New York, USA. 23.5.-29.5.2025.

PRIS I alt 35.466 kr.

KLAGEN ANGÅR Retten til at hæve købet af rejsen på baggrund af rejsearrangørens ændring af hotel inden afrejsen. Det bestilte hotel lå tæt ved Time Square og det andet hotel lå 11 minutters gang fra Time Square.

KRAV Yderligere tilbagebetaling af 6.800 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 35.466 kr.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 28.666 kr. i til klageren.
Rejsearrangøren har endvidere tilbudt klageren depositummet på 6.800 kr. som et tilgodehavende til en anden rejse.

KLAGEGEBYR 26. marts 2025

SAGEN FULDT OPLYST 22. august 2025

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.800 kr. til [Klageren] samt renter fra den 21. marts 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 %.

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 29. januar 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til New York, USA, for 2 personer for perioden fra fredag den 23. maj til torsdag den 29. maj 2025 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1]. Med morgenmad, frikort til undergrundstransport i New York, udflugter ifølge dag-til-dag-programmet og adgangsbilletter til One World Observatory og The Edge.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren inden afrejse ændrede det bestilte hotel, der var beliggende ved Times Square, til et andet hotel, der var beliggende i en kedelig sidegade cirka 10 minutters gang fra den berømte plads.

Klageren gør endvidere gældende, at hotelændringen er en væsentlig ændring, der berettiger klageren til at ophæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

I udbudsmaterialet blev rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Rejse til New York

Fifth Avenue - Central Park - Broadway - Wall Street

...

Oplev New York med dansk rejseleder og bo midt på Manhattan.

...

Glæd dig til

Sejltur til Frihedsgudinden og Ellis Island

Udflugt til Brooklyn med spadseretur over Brooklyn Bridge

Udflugt til Hudson Yards kendt for The Edge og Vessel

Gående byrundtur ad 5th Avenue til Central Park

...

Dag 1

Udrejse til New York

...

Dag 2

New York - sejltur til Frihedsgudinden -Wall Street - One World Observatory

...

Dag 3

Spadseretur over Brooklyn Bridge, The Edge

...

Dag 4

5th Avenue og Central Park

..

Dag 5

Tid til egne oplevelser i New York

...

Dag 6

Shopping og hjemrejse

...

Dag 7

Hjemkomst til København

...

Fly til New York med ankomst til New York samme dag. Her venter knap en times kørsel til hotellet, der ligger midt på Manhattan nær Times Square.

...

Mere om rejsen

Vi bor på et godt hotel med super beliggenhed i gå-afstand fra New Yorks hjerte Times Square og Broadway.

...

Du oplever alt det bedste af New York sammen med [rejsearrangørens] rejseleder, men der er også tid til at udforske byen på egen hånd.

...

[Hotel 1]

Dejligt hotel beliggende nær Times Square. Værelserne er ikke store, men de er pæne og velindrettede. På hotellet kan du nyde en drink på terrassen med en imponerende udsigt over New Yorks hjerte, Times square og Manhattans skyskrabere.

...

Fitnessrum	Ja
Wi-fi	Ja
Bar	Ja
Restaurant	Ja
Aircondition	Ja
Elevator	Ja
..."	

Rejsearrangøren har på et ukendt tidspunkt efter hotelændringen og inden afrejse ændret udbudsmaterialet, hvor det andet hotel bl.a. er beskrevet således:

"...

Dag 1-6 - Benyttes på afgang d. 23. maj

[Hotel 2]

Dejligt hotel beliggende nær Times Square. Værelserne er ikke store, men de er pæne og velindrettede. På hotellet kan du nyde en drink i baren, der er New Yorks højst beliggende udendørs bar.

...

Aircondition	Ja
Bar	Ja
Hårtørrer	Ja
Kaffe/tefaciliteter	Ja
Køleskab	Ja
Restaurant	Ja
Strygejern og strygebræt	Ja
TV	Ja
Wi-fi	Ja
..."	

Af ”Rejsebetingelser” vedhæftet ordrebekræftelsen af 29. januar 2025 til klageren fremgår bl.a.:

”...

6.4 [REJSEARRANGØRENS] ÆNDRINGER AF PAKKEREJSEN INDEN PAKKEREJSENS PÅBEGYNDELSE

6.4.1 Uvæsentlige ændringer

[Rejsearrangøren] er inden pakkerejsens påbegyndelse berettiget til ansvarsfrit at foretage uvæsentlige ændringer i pakkerejsen uden dit samtykke. Du er forpligtet til at acceptere sådanne ændringer, hvis [rejsearrangøren] inden pakkerejsens påbegyndelse og uden unødigt forsinkelse klart og tydeligt oplyser dig om de pågældende ændringer.

6.4.2 Andre ændringer

Hvis [rejsearrangøren] inden pakkerejsens påbegyndelse enten;

- foretager væsentlige ændringer i pakkerejsen
- eller ikke kan levere bestemte ydelser, som du har anmodet om, og som [rejsearrangøren] har accepteret at levere,

....

har du følgende rettigheder:

- du kan hæve aftalen og få refunderet de beløb, der er indbetalt i forhold til rejsen,
- eller du kan deltage i en erstatningsrejse, såfremt dette tilbydes af [rejsearrangøren].

[Rejsearrangøren] er forpligtet til uden unødigt forsinkelse at rette henvendelse til dig og oplyse om de væsentlige ændringer, samt hvilken eventuel betydning de måtte have for pakkerejsens pris.

[Rejsearrangøren] fastsætter i sin henvendelse en rimelig frist for, hvornår du skal informere om din beslutning, og oplyser desuden om, at konsekvensen af ikke at overholde denne frist indebærer, at du anses for at have accepteret ændringer omfattet af 6.4.2.

Du kan i visse situationer have ret til erstatning, hvis der er lidt et økonomisk tab som følge af ovenstående væsentlige ændringer, medmindre årsagen hertil beror på uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

...

7.2 AFBESTILLING AF PAKKEREJSEN

7.2.1 Normale afbestillingsvilkår

Medmindre andet er påført på faktura, gælder følgende:

For flyrejser er følgende afbestillingsvilkår gældende:

- Ved afbestilling senest 65 dage før afrejsedagen tilbagebetaler [rejsearrangøren] dig det allerede betalte beløb med fradrag af et gebyr, der svarer til det betalte depositum samt evt.
- afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer.
- Ved afbestilling senere end 65 dage før afrejsedagen, har [rejsearrangøren] ret til at beregne sig rejsens fulde pris i afbestillingsgebyr.

...

Såfremt hele pakkerejsen eller dele af dennes rejseydelser måtte være behæftet med strengere afbestillingsbetingelser end ovennævnte, vil disse være gældende og blive oplyst på fakturaen.

...”

I mail af 6. marts 2025, kl. 12.50, til rejsearrangøren fra klageren fremgår bl.a.:

”...

Da vi har booket 7 dags turen til New York 23 maj til [hotel 1] men efterfølgende har set, at det på hjemmesiden er ændret til [hotel 2]. Så er vi nysgerrige efter at vide hvornår vi bliver informeret om denne ændring, da det er en væsentlig ændring i forhold til det vi har glædet os til, samt bestilt og betalt for? Jeg har talt i telefon med en af jeres søde ansatte som oplyste mig om at vi snart ville få besked og det var i starten af sidste uge vi talte sammen, men hvis vi skal finde en anden rejse samt have vores penge retur skal der jo snart til at ske et eller andet.

...”

I mail af 6. marts 2025, kl. 14.16, fra rejsearrangøren klageren fremgår bl.a.:

”...

Vi har brevet klar vedr. hotel ændring på jeres rejse, men pga. tekniske udfordringer med at få ændret hotel navn på selve jeres billet, er brevet endnu ikke sendt ud. Jeg har vedhæftet brevet til jer her, og I vil modtage det igen sammen med en ny billet, så snart teknikken er på plads, og det nye hotel navn kan indsættes på jeres billet.

...”

I mail af 6. marts 2025, kl. 17.06, til rejsearrangøren fra klageren fremgår bl.a.:

”...

Jeg er selvfølgelig ked af at jeres indsigelser over for [hotel 1] ikke har virket, men jeg vil også tilføje at [hotel 1] er en af årsagerne til at vi har valgt denne rejse. Vi vil derfor høre om der bliver tale om kompensation, da der alene i den valgt periode er ca. 8000 til forskel på de 2 hoteller samt beliggenheden er ringere.

...”

I mail af 7. marts 2025, kl. 9.35, fra rejsearrangøren til klageren fremgik:

”...

Der vil desværre ikke blive tale om en kompensation. I forhold til priser, så forhandler vi priser med vores hoteller, underleverandører og agenter, og de er ikke sammenlignelige med de salgs- og markedspriser, du kan finde på nettet, og vores vurdering er absolut ikke en ringere beliggenhed.

...”

I mail af 7. marts 2025, kl. 10.21, til klageren – Rejsen til New York 23.maj 2025 – fremgik bl.a.:

”...

Vi glæder os til at byde jer velkommen på turen til New York med afgang 23-05-2025. Af jeres billet fremgår det, at vi skal bo på [hotel 1]. Vi har imidlertid fået en ændring på hotellet, som er beskrevet i vedhæftede brev om hotelændring. Vi vil fremsende en ny billet med nyt hotelnavn. Vi skal bede jer bekræft. at I har læst og accepterer hotelændringen. Det gøres ved at klikke på det link, der følger med denne besked. I er også

velkommen til at kontakte [rejsearrangøren] på tlf: [telefonnummer] mellem kl 10-16 eller på e-mail: [mailadresse]
....”

I brev vedhæftet rejsearrangørens mail af 7. marts 2025 til klageren fremgik bl.a.:

”...

Vi har netop fået besked fra hotellet, at de på grund af en fejl i deres booking system ikke har de værelser til rådighed, som vi havde bestilt. Vi har naturligvis gjort indsigelser overfor hotellet, desværre uden held

Det er lykkedes os at finde et tilsvarende alternativ, hvor I vil blive indkvarteret. Hotellet, som vi tidligere med stor succes har benyttet på vores rejser til New York, har den samme gode beliggenhed, kvalitet og faciliteter. Vores hotel på rejsen er nu:

[hotel 2]

[adresse]

...

[Hotel 2] er et pænt og velindrettet hotel, som råder over New Yorks Højest beliggende udendørs bar. Alle værelser er med bad, toilet, tv, kaffe/te faciliteter samt wi-fi. Det tager ca. 8 minutter at gå til Times Square.

...

Vi beklager denne ændring som naturligvis ikke vil have indflydelse på rejsens program. Vi skal bede dig bekræfte senest fredag d. 14. marts, at du har set denne meddelelse ved at svare retur til [mailadresse].

...”

I mail af 7. marts 2025, kl. 10.22, til rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Ja, det er ærgerligt. Men så vil jeg gerne have lov til at få mine penge tilbage og så måske prøve igen til næste år, da jeg gik efter [hotel 1].

...”

I mail af 7. marts 2025, kl. 13.38, til klageren fremgår bl.a.:

”...

Vi kan desværre ikke tilbyde dig at annullere rejsen og udbetale dit depositum på baggrund af hotelændringen, idet begge hoteller er 4-stjernede, har samme faciliteter og begge ligger med kort afstand til Time Square.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. marts 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi sidder og booker en 7 dages guidet tur til New York, hvor vi skal bo på det flotte hotel [hotel 1] via jeres hjemmeside, vi indbetaler samtidigt hele beløbet for turen og d. 29/1-25 modtager vi bekræftelse og billet på fly og hotel og alle er glade.

I weekenden uge 8 sidder min kone og skal prale af det fine hotel og alle de mange ting vi skal besøge, til vores børn og opdager til både hendes og min store forskrækkelse, at nu hedder hotellet [hotel 2].

I starten af uge 9 omkring d. 24/2 eller 25/2 ringer jeg ind og for at spørge ind til, hvorfor hotellet nu er ændret og vi hvorfor vi ikke er blevet informeret om den ændring.

Den rare dame fortæller at de kunne ikke få værelserne på [hotel 1] og derfor havde de i hast ændret hjemmesiden og indkvarteret os på [hotel 2] og de ville så efterfølgende give besked til gæsterne om ændringen. Damen var også flink til at sige at de før har haft tilfredse gæster boende på [hotel 2] og der er da kun 6-8 min. Gåtur til Time Square.

Jeg får samtidigt af vide at de vil udsende et brev omkring denne ændring hurtigst muligt. Torsdag d. 6/3-25 ugen efter, har vi stadigvæk intet hørt eller modtaget omkring hotelændringen. jeg sender derfor en mail og spørger ind til ændringen af hotellet.

Jeres medarbejder [...]. sender mig det brev der er lavet omkring ændringen og gør mig opmærksom på at vi også vil modtage brevet (pdf) senere, men [rejsearrangørens medarbejder] vil gerne sende det til mig med det samme, hvilket [rejsearrangørens medarbejder] gør. Og ganske rigtigt modtager jeg også brevet i en mail dagen efter fra [rejsearrangøren]. I brevet er der en besked om at jeg skal klikke på et link i brevet inden d. 14/3-25 for at bekræfte ændringen af hotellet.

Der stopper festen og jeg er skuffet over jeres måde at behandle denne sag på.

Jeg har så, efter jeg modtog brevet skrevet herfra og til evigheden med jeres [medarbejder] og forklaret på flere måder, hvad vi har købt og betalt for og det er at bo på Time Square og ikke i en sidegade om det så var på et 12- stjernet hotel. Jamen, men de er da begge 4-stjernet får jeg besked om, det er jeg faktisk ligeglad med, vi valgt jeres tur pga. af hotellet og intet andet. Og får man nogen valgmuligheder i forbindelse med ændringen? Nej, der er ingen muligheder for noget som helst, man skal bare acceptere at I ændrer rejsen.

- Ingen compensation. Det har jeg efterspurgt og så kunne ændringen måske været ok.

- ingen besked om at man måske skulle betale lidt ekstra for at kunne få [hotel 1]

Det havde da været ok at spørge sine kunder om.

- Ingen mulighed for at få sit depositum retur, for man har jo købt en rejse.

At man så ikke får hvad man betaler for, er jo ikke jeres fejl eller er det?

Jeg har købt en vare og denne vare er blevet ændret og det er uden nogen som helst indflydelse fra kundens side og det vil jeg kalde for en væsentlig ændring. Jeg har derfor har jeg bedt om at få alle mine penge retur også mit depositum og men i har forbeholdt jer retten til at beholde depositummet til trods for, at I ikke kan levere den aftalte vare.

...”

I mail af 4. juni 2025 til Ankenævnet har klageren endvidere oplyst bl.a.:

”...

Det er korrekt, at arrangøren har tilbudt, at vi kunne anvende depositummet til en fremtidig rejse. Men da dette var en drømmerejse, som [klagerens medrejsende] og jeg har sparet op til gennem de sidste 10–15 år, valgte vi i stedet at rejse med [anden rejsearrangør], som tilbød ophold på [hotel 1] – det hotel vi oprindeligt havde set frem til at bo på med [rejsearrangøren].

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 18. juli, 22. august og 10. oktober 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har tilbagebetalt 28.666 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling på 6.800 kr., svarende til tilbagebetaling af rejsens fulde pris på 35.466 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 26. marts 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som beskrevet i brev fremsendt d. 6/3 og 7/3 har vi desværre været nødt til at foretage en hotelændring på afgang d. 23/5, og det er desværre ikke muligt mod en merbetaling at tilkøbe [hotel 1]. Som nævnt i tidligere mailkorrespondance, har vi været i dialog med branchekendte jurister vedr. retten til at ophæve jeres køb og nu i forhold til jeres fremsendte klage. På baggrund af deres rådgivning i forhold til vores rejsebetingelser, kan vi desværre ikke imødekomme jeres ønske om at ophæve købet på baggrund af hotelændringen, da denne ændring ikke betegnes som væsentlig.

[Rejsearrangøren] har dog besluttet at gøre en undtagelse i jeres tilfælde. Derfor vil vi gerne tilbyde jer at lade jeres depositum på kr. 6800,00 stå som tilgodehavende til en anden rejse. – I nævner selv ”måske igen til næste år”.

...”

I mail af 24. juni 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Har ikke mere at tilføre sagen.

...

Tak fordi du spørger en ekstra gang, men vi har måttet foretage et hotelskifte, og har vurderet (efter juridisk bistand), at ændringen ikke er berettiget til opsigelse af købet.

...”

Klageren har i mail af 19. juli 2025 til Ankenævnet yderligere anført bl.a.:

”...

Det er så fint at man lige ændre lidt i beskrivelserne af hotellerne man sætter på for at få dem til at lyde ens, men alligevel, men hvis man lige skal forklare teksten der beskriver hotellerne. ”[hotel 1] Dejligt hotel beliggende nær Times Square. Værelserne er ikke store, men de er pæne og velindrettede. På hotellet kan du nyde en drink på terrassen med en imponerende udsigt over New Yorks hjerte, Times square og Manhattans sky skraber.”

- Beliggenhed: PÅ Time Square som i lige ud til den berømte trekant kendt fra nedtællingen kl. 24.00 Nytårs aften. Afstand 0 min. og med 100 liv i gaden dagen lang.
- Udsigt: Ja, den kunne ikke være bedre med udsigt til alle sider.

- Små værelser: Der er intet i USA der er småt og I beskriver selv at man kan få firesengsværelser
 - Lounge Super område og med masser af muligheder i baren eller kiosk eller Starbucks Kilde: Egne øjne
 - Fitnessrum: En hel etageside med omkring 100 maskiner, Kilde: Egne øjne
- ”[hotel 2] Dejligt hotel beliggende nær Times Square. Værelserne er ikke store, men de er pæne og velindrettede. På hotellet kan du nyde en drink i baren, der er New Yorks højst beliggende udendørs bar.”
- Beliggenhed: Ikke i nærheden af Time Square men 10 min. gang derfra og i en kedelig sidegade til 7th Avenue. Hvor de stakkels hjemløse der ikke må opholde sig oppe i nærheden af Time Square de sover i gaden, Kilde: Egne øjne
 - Små værelser: Der er intet i USA der er småt, men her er der ikke længere mulighed for firesengsværelser, så lidt små alligevel.
 - Lounge: Nå, igen noget småt
 - Fitnessrum: Det kan gøres kort 4 stk. cykler, kilde: Anmeldelser på nettet.
- ...”

I mail af 21. august 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endvidere gældende bl.a.:

”...

Vi kan oplyse, at vi ikke har modtaget andre klager på hotelændringen fra den pågældende rejse, og ved gennemgang af evalueringer fra vores gæster, der deltog i den pågældende rejse, som klager havde købt, kan vi læse, at der er generel tilfredshed og positive tilbagemeldinger – også på hotellet.

...

D. 28. februar 2025 bliver [rejsearrangøren] bekendt med, at der ikke kan ske indkvartering på [hotel 1]. Pga. tekniske udfordringer med at få skiftet hotelnavn på gæsternes billet fremsendes der først d. 6. marts 2025 pr. mail fra [rejsearrangøren] brev til gæsterne om hotelændring.

...”

Rejsearrangøren har yderligere i mail af 10. oktober 2025 til Ankenævnet kommenteret sagen.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at rejsearrangørens ændring af det bestilte hotel med direkte udgang til den meget kendte Times Square, til et andet hotel beliggende cirka 10 minutters gang fra Times Square inden afrejse, var en væsentlig ændring af et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, jf. § 6, stk. 1, nr. 3, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Klageren har derfor været berettiget til at ophæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Den omstændighed at begge hoteller efter Ankenævnets vurdering er beliggende i bydelen Manhattan og begge er i gåafstand til Times Square, som det også fremgår af aftalegrundlaget, kan ikke føre til et andet resultat.

Da rejsearrangøren ikke underrettede klageren om retten til at hæve aftalen ved orienteringen om hotelændringen inden afrejsen, har rejsearrangøren tilsidesat sin underretningspligt, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, og har derved frataget klageren muligheden for at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af i alt 35.466 kr. svarende til rejsens fulde pris.

Heraf fratrækkes beløbet på 28.666 kr. som rejsearrangøren allerede har udbetalt til klageren.

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 6.800 kr. til klageren [Klageren] samt renter fra den 21. marts 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 %.

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