

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-244

afsagt den 6. november 2025

KLAGER	[Klageren]	(1 voksen/1 barn)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Fodboldrejse. Manchester, England. 5.4.-7.4.2025	
PRIS	I alt 18.758 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende adgang til den bestilte hospitality 3 timer inden fodboldkampen.	
KRAV	Yderligere kompensation på 17.958 kr., svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 18.758 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 800 kr. i kompensation til klageren.	
KLAGEGEBYR	14. april 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	12. september 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.200 kr. til [Klageren] samt renter fra den 14. april 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 8. marts 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en fodboldrejse til Manchester, England, for 2 personer for perioden fra lørdag den 5. april til mandag den 7. april 2025 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1]. Med morgenmad og fodboldbilletter ”Long Side Hospitality” til fodboldkampen Manchester United – Manchester City den 6. april 2025.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet har været utilfredsstillende, navnlig pga. ”at vores billetter ikke indeholder den aftalte hospitality tre timer før kampen, så vi må vente til stadion åbner for almindelige pladser.”

Af rejsearrangørens mail af 8. marts 2025 til klageren med bekræftelsen af aftalen er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
Tjek venligst al informationen vedrørende din booking, som kan ses herunder. Skriv venligst en e-mail til os, hvis der er fejl i din booking.
...
Din rejse
Begivenhed
Manchester United – Manchester City
...
Pladser til begivenheden
Ticket valg (Long Side Hospitality)
...”

Af ”General Info” vedhæftet rejsearrangørens mail af 8. marts 2025 til klageren fremgår endvidere:

”...
Manchester United – Manchester City
6. april - 16.30,
...
Eventbilletter ([...]): Ticket valg (Long Side Hospitality)
...”

I ”Billet-voucher”, som var vedhæftet rejsearrangørens mail af 12. marts 2025 til klageren, er billetterne bl.a. beskrevet således:

”...
Dine billetter er booket
Manchester United – Manchester City – 6 april 2025 16:30
Begivenheden finder sted søndag 6 april 2025 kl. 16.30. Vi anbefaler at dobbelttjekke starttiden 2 dage før afrejse på klubbens officielle hjemmeside.
Sted: Manchester (United Kingdom).

...

Billet information

2x Museum Hospitality

- Langside Nord
- Forfriskninger
- Afslappet spisning (serveres op til 3 timer før kampen)

...

Information om lokationen:

...

Til en Manchester United kamp anbefaler vi, at du ankommer til stadion en halv time før kampstart.

...”

Af fodboldbilletterne, som klageren modtog i rejsearrangørens mail af 4. april 2025 kl. 16.59, fremgår bl.a.:

”...

Manchester United v Manchester City

Sunday 06 April 2025, 16:30

...

Facility: Museum Post-match

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bilag vedlagt klageskemaet til Pakkerejse-Ankennævnet og gør yderligere gældende:

”...

Jeg købte den 8. marts 2025 en fodboldrejse ved [rejsearrangøren] til kampen Manchester United mod Manchester City. Rejsen var en konfirmationsgave til vores søn og formålet var en helt særlig oplevelse, hvorfor det var afgørende, at det ikke ”bare” blev en fodboldkamp med hans yndlingsklub.

...

Efter at have købt rejsen den 8. marts modtog jeg straks herefter en bookingbekræftelse på e-mail der bekræftede, at det købte ved en fodboldrejse med ”Longside Hospitality” Den 12. marts modtager jeg e-mail med tre vouchers (flybilletter, hotel og hospitality billetter). Jeg lægger på dette tidspunkt ikke mærke til, at billetterne er ændret fra ”Longside Hospitality” til ”Museum Hospitality” da billetterne forsat indeholder hospitality med spisning og drinks tre timer før kampen.

Kl. 16.56, dagen før afrejse modtager jeg (efter skriftligt at have rykket [rejsearrangøren] for billetterne) de hospitality billetter, der skal benyttes på stadion. Da jeg åbner billetterne, kan jeg godt se, at de hedder ”Museum Post Match”, men da jeg ringer til [rejsearrangøren] for at sikre mig at billetterne er som aftalt, har de uheldigvis/behændigt lukket telefonerne kl. 17.

Vi tager af sted som planlagt lørdag den 5. april og tager ud på stadion søndag eftermiddag. På stadion konstaterer vi, at den gate vi skal gennem er lukket, og ved kontakt til en official på station oplyser denne, at vores billetter ikke indeholder den aftalte hospitality tre timer før kampen, så vi må vente til stadion åbner for almindelige pladser.

Jeg ringer kl. 14.33 til det af [rejsearrangøren] oplyste ”nødnummer” ([...]) så de kan afhjælpe problemet, da de i mailen med voucheren skriver ”Hvis du har yderligere spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os. Vi er her for at sikre, at din kampoplevelse bliver uforglemmelig.” [Bilag 19]

Manden jeg taler med (på engelsk) afviser at hjælpe med at finde ud af hvad der er gået galt og hjælpe med at fremskaffe den aftalte hospitality, hvorefter han konstaterer, at jeg bare må lave en ”complaint” når jeg kommer hjem. – Så kunne jeg stå et par timer i kulden med min ulykkelige søn og vente på, at stadion åbnede, hvilket ikke var den oplevelse jeg havde købt.

Vi ser kampen og efter denne bliver vi tilbudt ”post match hospitality” med en burger i stadionets museum, men på dette tidspunkt er klokken over syv, og vi vil bare gerne hjem i seng ovenpå en dårlig oplevelse, så det havde absolut ingen værdi.

Dagen efter kontakter jeg [rejsearrangøren], der erkender fejlen, og vil undersøge denne yderligere.

Den 9. april modtager jeg mail fra [rejsearrangøren] med besked om, at ”fejlen lå i vores beskrivelse af, hvad ”Long Side Hospitality” samt en besked om, at de har tilbageført DKK800 til min konto.

Som den vedhæftede dokumentation viser, er der på ingen måde tale om en fejlbeskrivelse af, hvad der indgår i ”Long Side Hospitality” – dette har i flere dokumenter været beskrevet helt klart, og det er min opfattelse, at [rejsearrangøren] ikke [...] har leveret den aftalte ydelse, og forløbet bærer præg af, at de har været helt bevidst om dette. [Rejsearrangøren] fik før kampen mulighed for at afhjælpe fejlen, da jeg ringede til dem på nødnummeret, men de valgte blot at lade os stå og vente på at stadion åbnede for almindelige gæster og sige, at vi bare kunne klage bagefter.

Jeg anerkender, at vi har modtaget en flyrejse, hotelovernatning og almindelige billetter til stadion, men formålet med rejsen var, som [rejsearrangøren] skriver ”en uforglemmelig rejse” er tabt, så jeg finder det ikke urimeligt, at [rejsearrangøren] refunderer det fulde beløb så jeg kan give vores søn den konfirmationsgave han var blevet givet og som jeg købte af [rejsearrangøren].

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 9. april 2025, samt 19., 22. og 26 maj 2025 til rejsearrangøren og mails af 4. august 2025 til Ankenævnet.

Efter hjemkomst har klageren modtaget en kompensation på 800 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 17.958 kr., svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 18.758 kr.

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

”...

Først og fremmest vil jeg gerne undskylde for, at du ikke modtog den loungeadgang, du havde forventet.

De billetter, du modtog, var de korrekte – men fejlen lå i vores beskrivelse af, hvad "Long Side Hospitality" inkluderer på hjemmesiden. Den information var desværre misvisende, og vi har nu rettet fejlen for at undgå fremtidige misforståelser. Som kompensation har vi refunderet 800 kr. til dig. Beløbet bør være på din konto inden for 5 arbejdsdage.
..."

I mail af 16. maj 2025 til klageren har rejsearrangøren anført bl.a.:

"...
Som tidligere oplyst, blev der desværre begået en fejl i beskrivelsen af billetkategorien Long Side Hospitality / Museum Post-match på vores hjemmeside. Her fremgik det fejlagtigt, at billetten gav adgang til hospitalityområdet tre timer før kampstart. Den korrekte adgangstidspunkt er efter kampen, hvilket også fremgår af det dokument, der blev sendt sammen med kampbilletterne ("Access to lounge after the final whistle").
..."

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 29. august 2025 lyder bl.a. således:

"I forbindelse med Pakkerejse-Ankenævnets behandling af ovenstående klagesag fremsendes herved kopi af klagerens bemærkninger af 04. august 2025, Ankenævnets bilag 10-19.

Hvis rejsearrangøren har afsluttende bemærkninger til sagen, bedes disse sendt til Ankenævnet inden 14 dage fra dato.

Hvis Ankenævnet ikke har hørt fra rejsearrangøren inden fristens udløb, vil sagen blive færdigbehandlet på det foreliggende grundlag."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 22. og 26. maj 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Da den indklagede rejsearrangør ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren den 8. april 2025 købte fodboldbilletter "Long side Hospitality", og at det ved klagerens bestillingen af rejsen af rejsearrangørens hjemmeside fremgik, at denne billettype gav adgang til hospitalityområdet tre timer før kampstart.

Det lægges endvidere til grund, at klageren 4 dage efter bestillingen af rejsen – den 12. marts 2025 – modtog en billetvoucher, hvor det af beskrivelsen af billetterne fremgik, at billetterne omfattede forfriskninger og afslappet spising op til 3 timer før kampen.

Da klageren ved ankomsten til fodboldstadionet ikke fik adgang til hospitalityområdet før kampen, men først efter kampen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Manglen findes imidlertid ikke at have haft en sådan karakter, at klageren har været berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt, hvorfor nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt fastsættes til i alt 4.000 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 800 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt til klageren.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

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 3.200 kr. til [Klageren] samt renter fra den 14. april 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