

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-72

afsagt den 14. oktober 2025

KLAGER	[Klageren]	(2 voksne/1 barn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	Puerto Rico, Gran Canaria. 28.11.-5.12.2024.	
PRIS	I alt 14.500 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støj fra kabelelevator på hotellet, som kørte lige forbi klagerens lejlighed.	
KRAV	Kompensation på 7.000 kr.	
KLAGEGEBYR	31. januar 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	26. juni 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.900 kr. til [Klageren] samt renter fra den 8. januar 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 19. oktober 2024 en rejse til Puerto Rico, Gran Canaria, for 3 personer for perioden fra torsdag den 28. november til torsdag den 5. december 2024 med indkvartering i 2-værelses lejlighed af typen B med begrænset havudsigt på [hotel 1]. Uden forplejning.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. meget generende støj fra en kabelevator, som var beliggende tæt på værelset. Rejsearrangøren oplyste ikke om denne støj, da rejsen blev købt.

Klageren gør endvidere gældende, at det værelse, de blev tilbudt at flytte til, var beliggende få meter væk, hvilket ikke ville løse problemet med støjen fra kabelevatoren, hvorfor de afviste at flytte til dette værelse.

Af hotelbeskrivelsen på rejsearrangørens hjemmeside på købstidspunktet fremgik ifølge rejsearrangørens oplysninger til Ankenævnet bl.a.:

”...

Om hotellet

[Hotel 1] er et populært hotel beliggende højt og roligt med storslået udsigt over havet, som kan nydes fra lejlighedernes rummelige balkoner.

...

[Hotel 1] er kendt for sine store balkoner, der alle vender mod havet og har sol det meste af dagen.

...

Under fanebladet "Sådan bor du" finder du detaljeret information om alle lejlighedstyper samt et oversigtskort over lejlighedernes beliggenhed på hotellet.

...

Vigtigt at vide

For at din ferie skal blive så vellykket som muligt, er det vigtigt, at du læser informationen på siden Vigtigt at vide. Her har vi samlet en masse generel information for at give dig de rigtige forventninger til din rejse.

...

Sådan bor du

Pæne lejligheder, som alle har en rummelig balkon eller terrasse med bord og stole samt en parasol og to liggestole. På hoteloversigten [link] kan du se lejlighedernes beliggenhed på hotelområdet. Alle lejligheder type B og C ligger oven for poolområdet.

...

Der er mange trapper og niveauforskelle på og uden for hotellet.

...

Hotellets kabelevatorer kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder.

...

[Ankenævnets udsnit af hoteloversigten]

Af ”Vigtigt at vide” på rejsearrangørens hjemmeside fremgik på købstidspunktet ifølge rejsearrangørens oplysninger til Ankenævnet bl.a.:

”...

SIKKERHED OG STØJ

...

Folkeliv, musik, skraldebil og trafik

...

Det er uundgåeligt, at der opstår visse støjkluder i den daglige drift af et hotel, som f.eks. støj fra elevatorer, ventilatorer, rengøringspersonale, havearbejde osv. Mange hoteller er lydte. Ifølge international praksis skal hotellet være stille efter kl. 24.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i den indklagede rejsearrangørs elektroniske klageskema den 8. december 2024 og gør yderligere gældende bl.a.:

”...

Dog er det værste, at vores værelse ligger op af hotellets elevatorlift, som larmer vandvittigt meget (det lyder som en karrusel). Elevatorliften kører i døgndrift og er stort set i brug konstant. Efter vores første nat sender jeg en mail til [...@[rejsearrangøren].dk (29/11 kl. 07.37 lokaltid). Her gør jeg opmærksom på, at hotellet er beskidt, samt at lyden fra elevatorliften er meget generende. Herudover skriver jeg, at vi er kede af det. Vi har bestilt og betalt en dyr rejse, som ikke lever op til jeres beskrivelse på hjemmesiden. Samme formiddag henvender vi os i hotellets reception og forklare vores problem. At vi har en lille pige, som ikke kan sove om natten, samt at vi er meget generet af støjen. De siger, at vi skal henvende os næste dag, hvor vi måske kan få et andet værelse. Dagen efter bliver vi tilbudt et værelse få meter fra det vi allerede har. Dette afviser vi, og udtrykker forventning om en bedre løsning. Hotellet siger herefter, at vi skal kontakte jer, hvis vi vil slippe for støjen. Dette kræver nemlig en opgradering, og da det er jer, som ikke har oplyst om støjen på hjemmesiden, så mener de, at problemet er jeres. Vi kontakter jer gennem flere dage, og har meget kontakt med jer. Til sidst får vi besked om, at i ikke vil hjælpe med et andet værelse eller compensation. Vi er skuffet og vrede. Vi er virkelig blevet snydt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 3. april og 15. januar 2025 til rejsearrangøren og mail af 25. juni 2025 til Ankenævnet.

Klageren kræver 7.000 kr. i compensation for støjen.

Rejsearrangøren gør i mail af 15. januar 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det var godt, du kontaktede vores guider allerede dagen efter jeres ankomst. Vi kan se på loggen fra hotellet, at hotellet tilbød jer lejlighed 115B om mandagen. Denne lejlighed ligger længere fra elevatoren end 117B gør. Der er en trappe, to lejligheder, og en trappe

igen imellem de to værelser. Derfor er der mindre støj fra elevatoren ved værelse 115B. I valgte ikke at tage imod lejligheden.

Til venlig information skriver vi under ”sådan bor du”

...

Hotelllets kabelevatorer kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder.

...”

I mail af 19. maj 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Ved Klagers bestilling af rejsen og valg af hotel har der på [rejsearrangørens hjemmeside] været billeder og beskrivelse af hotellets værelsestyper. Derudover en hoteloversigt af beliggenheden af de forskellige værelsestyper og kabelevatorer – se bilag D.

Ved bestilling af rejsen har flg. været oplyst i hotelbeskrivelsen på [rejsearrangørens hjemmeside] under Sådan bor du: ”Hotelllets kabelevatorer kan opleves som forstyrrende i visse lejligheder” – se bilag G. Vores tekstafdeling har sendt den beskrivelse af hotellet, som var oplyst på [rejsearrangørens hjemmeside] ved Klagers bestilling af rejsen. Der er ikke lavet ændringer i hotelinformationen omkring kabelevatoren fra Klagers bestilling og frem til Klagers ophold på hotellet – nuværende tekst under Sådan bor du har ligget på [rejsearrangørens hjemmeside] siden 16/11 2022. Dog blev teksten omkring kabelevator også lagt til hotelbeskrivelsen under ”Transfer og beliggenhed” pr 30/4 2025, så teksten nu står to steder i hotelbeskrivelsen - Se dokumentation fra vores tekstafdeling - bilag E.

Klager får ved ankomst korrekt værelsestype, men finder at hotellets kabelevator er meget støjende, og dagen efter ankomst d. 29/ 11 2024 sender Klager en mail til vores personale på rejsemålet, hvor der klages over dette forhold – se bilag F. Vores personale undersøgte sagen og der var en sms-korrespondance mellem vores personale på rejsemålet og Klager – se Klagers bilag 07.

Vores personale henviste Klager til vores hotelbeskrivelse ”sådan bor du”, hvor det er oplyst at støj fra kabelevator kan være forstyrrende – se bilag G. Endvidere henviste vores personale Klager til vores Vigtigt at vide/ på hotellet/ Sikkerhed og støj, hvor vi gør opmærksom på flg. under afsnittet "Folkeliv, musik, skraldebil og trafik":

Der kan opstå visse støjkluder i forbindelse med den daglige drift af et hotel, som f.eks. støj fra elevatorer, ventilatorer, rengøringspersonale, havearbejde osv. – se bilag H. Som Klager nævner i sin reklamation til [rejsearrangøren], så tilbød hotellet Klager d. 30/11 at flytte til et andet værelse på samme etage lidt længere væk fra kabelevatoren. Klager havde værelsenr. 117B og blev tilbudt 115B. Der er en trappe, to lejligheder, og en trappe igen imellem de to værelser. Ifølge vores personale er der mindre støj fra elevatoren ved det tilbudte værelse 115B. Klager valgte dog ikke at tage imod dette tilbud. Vores norske guide var d. 1/12 2024 på Klagers værelse og optog en film af kabelevatoren - se bilag I. Vi har ikke de videoer som Klager henviser til at have sendt til [rejsearrangøren] i forbindelse med reklamation efter hjemkomst. Der var tidsbegrænsning på dem, og de er derfor ikke blevet gemt i vores system. I vores beskrivelse af hotellet gør vi specifikt opmærksom på, at hotellets kabelevator kan være støjende i nogle værelser. Ligeledes gør vi i vores Vigtigt at vide opmærksomt på, at bl.a. elevatorer kan være årsag til støjkluder på hotellerne. Vi finder, at Klager inden afrejse har haft mulighed for at orientere sig om forholdene på hotellet og den bestilte værelsestype. Tilbud om afhjælpning ved flyt til en

anden lejlighed blev afvist af Klager. Vi ser os ikke i stand til at imødekomme Klagers ønske om kompensation for støj fra hotellets kabelevator.

...

Udskrift fra vores tekstafdeling – som viser at tekst omkring kabelevator blev lagt på hotelbeskrivelsen under ”Sådan bor du” på [rejsearrangøren].dk d. 16/11 2022:

[Skærmpoint fra rejsearrangørens interne it-system]

...”

I mail af 2. juli 2025 til Ankenævnet har klageren kommenteret ovenstående høringsvar fra rejsearrangøren og anfører:

”...

På siden fremgår der af flere steder, at hotellet har ‘elevator’. Dette både under ‘Hotelfakta’ og ‘Øvrig information’. Der bliver af beskrivelserne ikke gjort opmærksom på, at dette er en kabelevator, og at denne er støjende. Yderligere fremgår det også af hoteloversigten, at det er en ‘elevator’, som ligger ved siden af den lejlighed, som vi lejer (B117) - Se vedhæftede billede ‘Bilag 1’.

[Rejsearrangøren] skriver følgende i deres svar til AN: “Ved bestilling af rejsen har flg. været oplyst i hotelbeskrivelsen på [rejsearrangøren].dk under Sådan bor du: ”Hotellets kabelevatorer kan opleves som forstyrrende i visse lejligheder” – se bilag G.

...

Da vi bestiller vores rejse d. 12.10.22 kl. 22.19 fremgår det af hotelbeskrivelsen under ‘Sådan bor du’ IKKE, at hotellets kabelevator kan opleves som forstyrrende i visse lejligheder.

Hvis [rejsearrangøren] hævder, at støjen fra kabelevatoren var beskrevet i deres hotelbeskrivelse på daværende tidspunkt, undre det mig, at de ikke henviser mig til dette i forbindelse med min første mail på rejsemålet - se ‘bilag 2’.

...

Af bilag 3 fremgår det yderligere, at vi d. 02/12/24 kl. 11.29 informeres om, at [rejsearrangøren] ikke kan gøre mere i sagen og vi henvises til en general side på [rejsearrangøren], som ikke har noget med hotelbeskrivelsen at gøre. Dette under feltet ‘sikkerhed og støj’.

Jeg stiller mig derfor undrende overfor, at [rejsearrangøren] ikke på noget tidspunkt under vores ferie henviser til hotelbeskrivelsen ‘sådan bor du’, hvis støjen fra kabelevatoren var beskrevet på daværende tidspunkt. Hvorfor jeg også stiller mig undrende overfor [rejsearrangøren]’ følgende svar til AN: “Vores personale henviste Klager til vores hotelbeskrivelse ”sådan bor du”, hvor det er oplyst at støj fra kabelevator kan være forstyrrende – se bilag G.”

[Rejsearrangøren] har på intet tidspunkt under vores ferie henvist til ovenstående. Det undrer mig yderligere, at [rejsearrangøren] påstår dette i deres svar til AN, men at de ikke vedlægger bilag på den korrespondance, hvor de hævder at have henvist mig til dette.

...

Af [rejsearrangørens] egen hoteloversigt - se ‘bilag 1’ - fremgår det, at der mellem værelse 117B og 115B er én lejlighed og én trappe imellem de to værelser. Jeg er derfor uforstående overfor, at [rejsearrangøren] i deres svar skriver, at der er “én trappe, to lejligheder, og en trappe igen imellem de to værelser”, da dette ikke er korrekt.

Jeg gør yderligere opmærksom på, at støjen fra kabelevatoren var MEGET støjende. Vi vurderede derfor, at det ikke var tilstrækkeligt at flytte til det tilbudte værelse (115B), da

det kun lå få meter fra det værelse, som vi allerede havde (117B). Dette gør vi også opmærksom på i vores korrespondance med [rejsearrangøren] - se 'bilag 3'.

...

[Rejsearrangørens] hotelbeskrivelse er blevet opdateret siden vi bestilte og var på vores rejse. [Rejsearrangøren] henviser mig først til opdaterede hotelbeskrivelse i deres tilbage-melding på min reklamation d. 15/01/2025 - Se 'bilag 4'.

Yderligere gør jeg under ferien [rejsearrangøren] opmærksom på, at hotellet ikke ønsker at tilbyde os et andet værelse længere væk fra støjen, da de mener, at fejlen ligger ved [rejsearrangøren] grundet manglende oplysninger på deres hjemmeside. De mener derfor, at det er [rejsearrangøren], som skal betale for, at vi 'opgraderes' til et værelse længere væk fra støjen. Dette forholder [rejsearrangøren] sig ikke til. De holder os blot hen i flere dage og kommer aldrig frem til en løsning - Se 'bilag 3'.

”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 16. juni 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens lejlighed var beliggende lige op ad hotellets kabelevator, og at der var støj fra kabelevatoren hele døgnet, når den var i brug.

Da støjgenerne fra kabelevatoren ikke var oplyst til klageren på et varigt medium i aftalen om pakkerejsen af 19. oktober 2024, jf. lovens § 9, stk. 2, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet bemærker, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger, herunder oplysninger om indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3. Det er ikke tilstrækkeligt, at oplysningerne fremgår af rejsearrangørens hjemmeside.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet endvidere, at støjgenerne fra kabelevatoren har overskredet den tolerancetærskel, rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere. Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel.

Rejsearrangøren har påberåbt sig, at klageren den 30. november 2024 – rejsens dag 3 – blev tilbudt at flytte til en anden lejlighed af samme type lidt længere væk fra kabelevatoren, og at der ifølge rejsearrangørens oplysninger ville være mindre støj fra kabelevatoren i denne lejlighed.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke har godtgjort, fx med en lydoptagelse, at støjgenerne ville blive afhjulpnet ved flytning til den tilbudte lejlighed.

Klageren har derfor været berettiget til at afslå rejsearrangørens tilbud om afhjælpning.

Manglen beregnes herefter kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation til rejsearrangøren den 29. november 2025 og frem til hjemrejsen.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 1.900 kr.

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 1.900 kr. til [Klageren] samt renter fra den 8. januar 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