

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 25-440

afsagt den 12. februar 2026

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klageren]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b> CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
<b>REJSEMÅL</b>	Kissamos, Kreta. 29.5.-5.6.2025.	
<b>PRIS</b>	I alt 7.526 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt den første nat, samt byggestøj og andre gener fra byggeri på det bestilte hotel. Manglende oplysning herom inden afrejse. Klageren flyttede til et andet hotel dag 3.	
<b>KRAV</b>	” Kr. 11898,50 hotel + hotel + 5 x 20 euro morgenmad. + ødelagt dag og kørsel. Erstatning af den fulde pris + den ekstra udgift vi har haft i forbindelse med betaling af andet hotel, samt at vi blev ombooket til andet hotel 1 aften.” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 1.000 kr. i kompensation til klageren for den første nat.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	22. juni 2025	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	14. november 2025	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 300 kr. samt modværdien i danske kroner af 545 Euro til [Klageren] samt renter fra den 22. juni 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 23. februar 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Kissamos, Kreta, for 2 personer for perioden fra torsdag den 29. maj til torsdag den 5. juni 2025 med indkvartering i dobbeltværelse med balkon og delvis havudsigt på [hotel 1]. Med morgenmad.

På rejsens dag 3 – lørdag den 31. maj 2025 flyttede klageren til et andet hotel mod betaling.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. anvisning af et værelse på nabohotellet den første nat.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen på det bestilte hotel, hvor klageren blev indkvarteret dagen efter ankomst, var utilfredsstillende, da den ene bygning var ved at blive renoveret. Der var byggestøj både om dagen og frem til sent om aftenen. Det var umuligt at holde en fredelig ferie, og at benytte poolen, der lå lige op til byggeriet. Hotellet bar generelt præg af at være en byggeplads med eksempelvis stakke af madrasser til opbevaring i restauranten.

Klageren gør endelig gældende, at guideservicen var utilfredsstillende, da guiderne var alt for langsomme til at få arrangeret hotelflytningen, og klageren derfor endte med selv at arrangere og betale for et nyt hotel.

I hotelbeskrivelse fra rejsearrangørens hjemmeside er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

Velkommen til [hotel 1] i Kastelli, stedet hvor ferieharmoni møder græsk hverdag.

...

Hotellets smukke poolområde og den bløde strand indbyder til afslapning i skyggen under en parasol.

...

[Hotel 1] er et friskt hotel lige ved stranden i udkanten af Kastelli. Hotellets område har et hyggeligt poolområde med pool, solstole og parasoller. Poolbar, Pool- og strandhåndklæder mod betaling.

...

Hotellet består af tre bygninger, hvoraf to har elevator. Minimarked.

...

Generelt

Byggeår: 2003

Antal etager: 3

Antal værelser: 57

Officiel klassificering: 3

...”

Af korrespondance mellem klageren og rejsearrangørens guider på rejsemålet fremgår bl.a.:

”...

29/5 14.34

Hej kontakt mig gerne hurtigt muligt

...

29/5 21.17

Hej [klageren]. Tak for snakken tidligere. Jeg har sendt jeres ønske om at flytte hotel videre til vores reservationsafdeling, jeg har nævnt i ønsker [hotel 2] hvis muligt, da i kender til dette hotel. Jeg har ikke hørt fra dem endnu, men jeg forventer svar omkring middag i morgen og så vender jeg retur. Du må meget gerne holde mig opdateret om byggeriet fortsætter i morgen også.

...

29/5 21.16

Hej [guide 1]

Larmen er fortsat, og 21.16 gang i boremaskiner, borehammer mm, dokumentation haves. Tror de lige har spisepause nu, og spændt på om de fortsætter.

Er så uhørt.

Du kan ikke være på værelset, terrassen, og slet ikke poolen.

For sig det mildt - et støjhelvede.

...

29 21.16

Hej [klageren]. Tak for opdateringen. Jeg vender retur til dig når jeg har hørt fra vores reservationsafdeling.

...

29 ca 21 30

Hej

Vi pakker vores kufferter og klar til at rykke.

Vi har bil så vi hurtigst muligt kan forlade dette sted.

I øvrigt, blev vi tilbudt aftensmad pga de ikke havde værelse til os i dag, som vi ikke har taget imod.

Vi har set flere der er blevet sendt over på nabo hotellet, på samme måde som os.

Bare lige et billed af madrasser opbevaring i restauranten 🙄

...

Lørdag 10.57

Hej [guide 1]

Vi tjekker ud, og har bagage i bilen, og ser frem til at høre fra dig med nyt indkvarteringssted.

...

Lørdag 12.34

Hej

Vil du ringe mig op?

Vi sidder og venter på dit opkald, og har forsøgt at ringe til dig uden held.

[Klageren]

..."

Klageren har i rejsearrangørens elektroniske klageskema (udateret) nærmere begrundet sin klage og gør yderligere gældende:

”...

Case: kunne forvente svar på noget, som var afklaret, og sendt på mail.

Ligeledes kom det pludselig frem, at man var godt klar over, at der var lidt ombygning igang, trods at hun sagde det modsatte 1 gang????

Måtte fortælle hende, at det var vi ikke tilfredse med, at man ikke havde håndteret vores klage professionelt og straks gjorde noget for at udbedre problemet, at skiftet værelse, fjernede ikke byggeplads ej larm.

Vi måtte så selv betale for at få det værelse, som I vidste var klar.

Bad også straks modtage en mail, omkring vores telefon samtale hvilket dd endnu ikke er modtaget.

...

Så de første 2 nætter uden nattesøvn her.

Vi har billeder og video af den larm på [hotel 1].

...

Føler os i den grad svigtet at [rejsearrangøren].

Beløbet er incl extra udgifter

...

Contacted destination staff on: 2025-05-29

Actions taken by the destination staff: Intet, som nada, det var is [os] der måtte finde en løsning

Requested compensation: 13500

..."

I mail af 25. juni 2025 til rejsearrangøren gør klageren endvidere gældende bl.a.:

”...

Den 29/5-2025 ankommer vi til [hotel 1] i Kissamos ca kl 22.

Vi kommer ind, er sultne og godt og grundig trætte, og det først vi får at vide, er at man ikke har et værelse til os, og vi ville blive nødt til at overnatte på et andet hotel, nabo hotel, som viste at være af lav standard. Og kunne se, at der var flere gæster der bliver sendt derover, fra andre lande, og vi mødte ingen dansker, svensker, eller nordmænd på [hotel 1]. Vi var langt fra de eneste de ikke have værelse til.

Man tilbød os en middag gratis dagen efter, hvilket vi takkede nej til.

Denne ferie var nøje udvalgt, pga. det skulle være et roligt hotel, og billederne så tiltalende ud, som så ikke så sådan ud i virkeligheden, men dette fandt vi først ud af dagen efter.

Da vi lavede bestillingen, var det pga. vi skulle stress af, og have ro, speciel min mand, ingen stress pga. [helbredsoplysning].

Vi overnatter på hotellet, og næste morgen skal vi over i restauranten og spise morgenmad, og undre mig meget, at man vælger at opmagasinere masser senge madrasser i restauranten, samt supermarked ved restauranten, var fyldt med sengetøj, håndklæder, topmadrasser op til loftet, og ingen supermarked.

Min mand får at vide, mens hans står ved buffet, at værelset ville være klar early, men intet klokkeslæt, så vi kører afsted sydpå i vores lejet bil.

Da vi er ca 1 1/2 time væk, bliver vi ringet op af hotel mutters søn, der forlanger at vi skal komme omgående tilbage, og hvorfor vi ikke havde tjekket ud fra det andet hotel mm.

Fortalte at han intet havde nævnt, og spurgte flere gange indtil hvad early er, er det morgen, middag, eftermiddag, eller aften?

Så vi måtte vende om og køre 1 1/2 time tilbage, og mødte Hotel mutters søn i receptionen på nabohotellet, og konfronterede ham, at der var manglende information fra hans side. Og han kom samtidigt med udmeldingen om, hvorfor vi ikke havde fortalt ham, at vi var kørt?????

Vi har ferie, og skal da ikke fortælle hvor, hvornår og hvorhen vi tager.....

Så der blev hurtigt en dårlig stemning.

Vi kører over til [hotel 1], og de bøvler rundt med værelse mm., men får nøgle udleveret, og med hotel mutter i hælene, der beklagede fejlen, og hvorfor vi ikke havde tjekket ud, fra det andet hos, og hendes søn havde jo sagt early mm

Da vi kommer op på værelset, som er godt og grundigt brugt og slidt, sætter vi os ud på altanen med udsigt til bygningen over restauranten, der nok rummer 30 lejligheder.

Og vi var chokeret, alt fra vinkelsliber, kap sav, boremaskine, slagbormaskine, beton hammer mm var i gang, og håndværker over alt.

Der var håndværker i alle værelser, og det var alt fra altan afskærmninger i hærdet glad, ledninger mm der hang ned, og vi kunne forsætte.

Vi måtte trække indenfor, lukke døren, og ville hvile lidt, hvilket var umuligt, og hvile-pulsen steg voldsomt for min mands vedkommende, og ligge eller sidde ved pool umuligt.

Startede med en chat med jer, røg over på en anden medarbejder, derefter en 3 medarbejder og derefter jeres guide via sms, og ingen håndterede denne reklamation hurtigt, men trak svarene ud, eller ikke svarede.

Alt er optaget på billeder og video, også sendt til [guide 1], og beder hende at finde en hurtig løsning, hvilket ikke sker, og beder hende om, at undersøge mulighed for et værelse på [hotel 2], som hun så ville undersøge, om de havde evt værelse fra, og om vi kunne blive flyttet derhen.

Og at de ikke havde kendskab til, at de ikke havde værelse til os på [hotel 1], ej heller at der skulle være byggeplads.

Larmen fortsætter til langt over kl 22.

Vi skriver at vi pakker kufferterne, og er klar til at rykke.

Om morgen går vi ned og spise, hvor vi fandt ud af, at buffet, ikke var opfyldt, røræg var tynd som vand, kagerne var efterladenskaber fra dagene i forvejen, selv tyskerne reagerede på dette,

Alt virkede, som man ikke var professionelle, ej heller klar til gæsterne.

Og kunne dagen i forvejen også se, at flere gæster blev henvist over til nabohotellet, som i øvrigt efter sønnens egen udsagn, blev flittigt brugt, når man nu stod og manglede 30 værelser.

Hotel mutter kom forbi vores bord, og begyndte med bebrejdelser mm og kunne mærke, at stemningen var ikke rar.

Da vi kommer op på værelset, skriver vi til [guide 1] 9.57 at vi har taget vores bagage ud i bilen da vi ikke ønsker mere at vores ferie skal gå med stress og frustrationer, og tjekker ud.

Ejerne virkede meget uprofessionelle, og ubehøvlede ved ud tjekningen.

Vi kører da afsted til [hotel 2], og spørger selvfølgelig om [rejsearrangøren], eller [guide 1] har taget kontakt med dem, mht til om de havde et værelse fri, og til vores skræk, havde de intet hørt fra nogen af dem, hvilket undrede os rigtig meget.

Men de er søde i receptionen, og deres ejer tager kontakt til [rejsearrangøren], da de har et værelse, og [rejsearrangøren] sender så en mail til [guide 1].

Vi får at vide, at vi vil blive ringet op af [guide 1], og vi bare skulle blive siddende i receptionen og vente.

Sender [guide 1] en sms, uden svar tilbage.

Vi prøver at ringe til [guide 1] 2 gange fra mit nummer, og 1 gang fra min mands nummer uden held.

Da der er gået over 1 time, spørger de, om vi ikke er blevet ringet op, hvilket vi måtte svare nej til, og de var rimelig chokeret, og tager kontakt til [rejsearrangøren], og [guide 1].

Ca ½ timer efter får vi et opkald fra [guide 1], at og som pludselig fortalte, at [rejsearrangøren] godt vidste til at der forgik noget ombygning på [hotel 1], og konfronterede hende med, hvorfor dette ikke var beskrevet på siden, ved bestillingen, eller hvorfor vi ikke havde modtaget en mail omkring dette, at vi fysisk skulle komme derned og opdage det, havde man oplyst dette forinden, havde man kunne vælge noget andet, og ikke få sin ferie spoleret.

Jeg fortæller hende, at vi har undersøgt, det som hun burde have gjort, at de havde et værelse fri, og at de har været i kontakt med [rejsearrangøren], og at hun havde modtaget en mail fra [rejsearrangøren], men på trods af de oplysninger hun havde fået, skulle hun ringe til [rejsearrangøren], og min bruge 1 timere mere før hun kunne svare os med hvordan og hvorledes.

Her måtte jeg stoppe hende, da hun havde alle oplysninger hun skulle bruge, og at vi nu havde brugt over et døgn på, at skrive frem og tilbage, uden der professionelt blev taget hånd om en reklamation som kunne være ordnet max på 2 timer med et telefonopkald.

Vi er selv selvstændige, og ved hvor meget en god reklimations håndtering betyder, og er virkelig chokeret over denne ikke eksisterende service fra Jeres side.

Fortæller hende, at vi booker ind nu, og ender med at måtte selv betale, og betale for morgenmad mm

Og så hører vi ikke mere, eller ser noget til hende, skriver med [guide 2], som får [medarbejder] til at ringe, men forstår intet svensk, og hun skriver så, og hun svarer ikke på det som vi skriver, og svarer slet ikke.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 30. juli og 14. november 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har efter hjemkomst udbetalt kompensation på i alt 1.000 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ” Kr. 11898,50 hotel + hotel + 5 x 20 euro morgenmad + ødelagt dag og kørsel. Erstatning af den fulde pris + den ekstra udgift vi har haft i forbindelse med betaling af andet hotel, samt at vi blev ombooket til andet hotel 1 aften.”

Rejsearrangøren gør i mail af 25. juni 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Ert ärende nedan var lite svårt att följa då du börjar din redogörelse mitt i, utan att skriva vad som hänt. Men med hjälp av noteringar från vår personal har jag förstått att ni varit

tvungna att bo på ett annat hotell första natten så ert rum på [hotel 1] inte varit klart. Därefter har ni upplevt att ni störts av byggnation under resten av er vistelse. Detta är dock ingenting vi hört från andra hotellgäster och vår personal som besökt hotellet har inte heller upplevt några störningar. Vi kommer trots detta att utbetala totalt 1000 DKK för era upplevda olägenheter.  
 ...”

I mail af 27. oktober 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Ved ankomst til hotellet sen aften d 29/5 er gæsternes værelse desværre ikke klar til beboelse og de bliver derfor indkvarteret på det nabohotellet [hotel 3], der er af samme kategori som [hotel 1] i et dobbeltværelse (bilag E) den første nat.

Næste dag – d. 30/5 – kører [klageren] på tur i lejebil uden af have tjekket ud af hotellet og bliver her ringet op af hotellet, da deres værelse nu er klar og de skal forlade [hotel 3] og flytte til [hotel 1], hvilket de vender om og gør.

På [hotel 1] foretages der klargøring til sæsonen, der af gæsten opfattes som forstyrrende – noget [rejsearrangøren] ikke var blevet informeret om eller havde modtaget rapporter fra andre gæster angående.

[Klageren] kontakter vores rejseledere og informerer dem om situationen og i en sms kl. 20.23 d. 30/5 (Bilag H) bekræfter vores rejseleder at hun vil undersøge muligheden for at flytte hotel med reservationsafdelingen og at hun forventer svar omkring middag dagen efter d. 31/5.

Næste morgen kl. 10:58 d. 31/5 – altså før vi har haft muligheden at undersøge og vende retur – skriver [klageren] til vores rejseleder at hun er tjekket ud af hotellet og har bagagen i bilen.

Kl. 12:34 skriver [klageren] at de nu sidder og venter i receptionen på hotel [hotel 2], der var hotellet de i samtalen aftenen før ønskede at flytte til, og venter.

Ved kontakt informerer vores rejseleder dem om at hun vil have et svar til dem 45 minutter senere, til hvilket [klageren] svarede at det ville hun ikke vente på og bare ville booke rummet selv.

Vores rejseleder informerede [klageren] om at dette naturligvis var hende frit for, men at det ville betyde at [rejsearrangøren] ikke ville stå for udgiften, da de så bookede direkte hos hotellet og ikke gennem os, til hvilket [klageren] svarede at det var hun ligeglad med og ville tage det med [rejsearrangøren] i Danmark når kun kom hjem (Bilag G, side 3)

Vi er naturligvis kede af episoden men vi reagerede så hurtigt det var muligt da [klageren] sent om aftenen d. 30/5 udtrykte ønske om at flytte hotel og meddelte hende udtrykkeligt at vi ville undersøge og vende retur næste dag. [Klageren] valgte alligevel at tjekke ud og booke og betale for nyt hotel, på trods af tydelig besked om at vi skulle bruge 45 minutter mere og at gjorde hun dette ville det være for egen regning.

Vi har kompenseret [klageren] med kr 1000,- ud af de indbetalte 7526,- (Bilag I) for de gener hun var udsat for og da vi ikke fik tilladt rimelig tid til at undersøge alternativ indkvartering, modsætter vi os at betale for det værelse [klageren] på trods af vores advarsler om egenbetaling, valgte at booke og betale.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at det arbejde, der foregik i bygningen mellem poolen og stranden på det bestilte hotel var en renovering af hotellets bygning og ikke en klargøring til sæsonen, som påberåbt af rejsearrangøren.

Ankenævnet finder endvidere, at støjgenerne fra bl.a. vinkelsliber og boremaskiner på det bestilte hotel har overskredet den tolerancetærskel en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

Rejsearrangøren burde inden afrejsen have været vidende om, at der var påbegyndt støjende renoveringsarbejde på hotellet og burde have informeret klageren herom.

Da rejsearrangøren inden afrejsen ikke har underrettet klageren om støjgenerne og retten til at hæve aftalen, har rejsearrangøren tilsidesat sin underretningspligt, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

På denne baggrund og under hensyn til, at klageren ved ankomsten til det bestilte hotel fik anvist et værelse på nabohotellet den første nat og dermed flyttede hotel i alt 2 gange, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren også – i hvert fald delvist – har erkendt.

Kompensationen for byggestøjen beregnes fra den 30. maj 2025 – rejsens dag 2, hvor klageren blev indkvarteret på det bestilte hotel – og frem til klageren flyttede til et andet hotel dagen efter den 31. maj 2025.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.300 kr.

Heraf fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.000 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder herudover, at klageren er berettiget til erstatning af udgiften til indkvartering og morgenmad på det hotel, klageren flyttede til den 31. maj 2025.

Klageren er herefter berettiget til erstatningen af modværdien i danske kroner på 465 Euro til hotel og af 80 Euro til morgenmad, i alt 545 Euro.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

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 300 kr. samt modværdien i danske kroner af 545 Euro til [Klageren] samt renter fra den 22. juni [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