

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 25-503

afsagt den 16. marts 2026

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klageren]	(4 voksne/2 børn og 1 infant)
<b>REJSEARRANGØR</b> CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
<b>REJSEMÅL</b>	Faliraki, Rhodos. 26.6.-8.7.2025.	
<b>PRIS</b>	I alt 27.392,82 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotelpersonalets tyveri fra hotelværelset. Utilfredsstillende rengøring på begge værelser. Hotellet og rejsearrangørens utilfredsstillende service.	
<b>KRAV</b>	Kompensation på 5.000 kr. og erstatning på 5.000 kr. Klagerens forsikringsselskab har afvist erstatningskravet med henvisning til manglende tegn på indbrud og at effekterne ikke har været opbevaret i en sikkerhedsboks.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	24. juli 2025	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	18. december 2025	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. februar 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Faliraki, Rhodos, for 7 personer for perioden fra torsdag den 26. juni 2025 til tirsdag den 8. juli 2025 med indkvartering i 2 dobbeltværelser almen garden view på [Hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at der under opholdet på hotellet blev stjålet 500–600 euro samt et ur fra deres aflåste værelse, hvortil kun rengøringspersonale havde adgang. Hotellet anmeldte forholdet til politiet, men klageren oplevede manglende hjælp og opfølgning. Efterfølgende blev rengøringen væsentligt forringet på begge værelser, med manglende rengøring, håndklædeskift og rent sengetøj, trods gentagne henvendelser.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangørens og hotellets håndtering af og opfølgning på situationen var utilfredsstillende.

I hotelbeskrivelsen er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel 1] ligger i rolige omgivelser i udkanten af den populære ferieby, Faliraki, på Rhodos' østkyst. Værelserne ligger i annexbygningen, som ligger på den anden side af vejen. [Hotel 1] har et hyggeligt, lille poolområde, og opholdet er med All Inclusive, hvor måltider, snacks og drikkevarer er betalt hjemmefra.

...

Faciliteter

Officiel klassifikation: 3 stjerner

...”

På rejsearrangørens hjemmeside under ”Værd at vide” fremgår bl.a.:

”...

Tyveri

Vi anbefaler altid, at du låser værdigenstande inde i sikkerhedsboksen, hvis en sådan findes på indkvarteringen. [Rejsearrangøren] og indkvarteringen kan ikke gøres ansvarlige for bortkomne genstande. Husk altid straks at få lavet en politirapport på rejsemålet i tilfælde af tyveri, indbrud mv. til brug hos egen forsikring, samt at kontakte din rejseforsikring. [Rejsearrangørens] guider kan ikke være behjælpelig med kommunikationen med politiet men kan henvise dig til nærmeste politistation.

...”

I faktura af 2. februar 2025 fremgår bl.a.:

”...

[Rejsearrangørens] REJSEBETINGELSER

...

REKLAMATION

Hvis du mod forventning oplever mangler på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os om det. Det skal du gøre, så vi har mulighed for at rette op på dem. Du skal reklamere til [rejsearrangørens] guider på destinationen. Hvis der ikke er guider på destinationen, skal du straks kontakte os på [telefonnummer] eller [infomail]  
 Reklamation efter hjemkomst skal altid foregå skriftligt.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 9. juli 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi skriver for at udtrykke vores store skuffelse over vores nylige ferie på [Hotel 1] på Rhodos, som desværre var præget af flere uacceptable forhold.  
 Allermest alvorligt var en episode med tyveri, hvor der forsvandt mellem 500 og 600 euro fra vores værelse. Pengene lå i en kuvert, og lige ved siden af lå et ur til en værdi af ca. 1.800 kr., som vi efter hjemkomst også har konstateret er væk. Vi vil understrege, at der - udover os selv - kun har været adgang til værelset via rengøringspersonalet.  
 Vi anmeldte straks hændelsen til hotellets reception, og hotellet har efterfølgende oplyst, at de har meldt episoden til politiet. Dog oplevede vi ingen egentlig hjælp eller opfølgning fra hotellets side, hvilket var meget frustrerende i en så utryk situation.  
 Det skal i den forbindelse nævnes, at vi tidligere har rejst til dette hotel netop fordi vi tidligere har haft en positiv oplevelse. Vi har opfattet [Hotel 1] som et dejligt og trygt sted - derfor var det ekstra skuffende, at denne ferie udviklede sig så negativt  
 Efter konfrontationen om tyveriet oplevede vi desværre, at rengøringsstandarden på værelset nærmest forsvandt. Værelset blev ikke rengjort, skrald blev ikke tømt, badeværelset ikke gjort rent, og vi fik ikke rene håndklæder - de brugte blev ikke engang fjernet, selvom de lå tydeligt på gulvet. Desuden var lagnerne beskidte eller mangelfulde efter ”rengøring”, og ekstra sengen til vores barn fik ingen rene lagner overhovedet  
 Vi bad om mulighed for at beholde værelset på afrejsedagen som en form for kompensation, men dette kunne kun lade sig gøre mod en betaling på 45€, hvilket vi fandt meget uforstående - især efter de oplevelser, vi havde haft. Personalet fralagde sig alt ansvar og afviste, at det kunne være deres personale, der havde stjålet noget.  
 Vi valgte at rejse med [rejsearrangøren] ud fra en forventning om tryghed, kvalitet og ansvarlighed - ikke mindst i samarbejdet med jeres hoteller. At vi nu står tilbage med en dårlig oplevelse, og en følelse af at have været udsat for tyveri uden nogen reel reaktion eller ansvarstagen, er dybt utilfredsstillende  
 Vi håber derfor, at I som rejseselskab vil tage sagen alvorligt og tilbyde en passende form for kompensation for både det økonomiske tab og den utrygge ferieoplevelse, der ikke levede op til de forventninger og den standard, vi med rette kan forvente som jeres kunder.  
 ...”

I bilag vedhæftet klageskemaet af 24. juli 2025 til Ankenævnet har klageren yderligere anført bl.a.:

”...

Baggrund og hændelsesforløb

Samtidig kontaktede vi telefonisk en [rejsearrangøren]-guide, hvilket kan dokumenteres med opkaldsscreenshot.

Rengøring og mangelfuld service

...

Vi klagede over dette gentagne gange i hotellets reception, men uden effekt. Vi har desværre ikke selv billeder fra den manglende rengøring under opholdet, da vi ikke forventede, det ville blive nødvendigt at dokumentere sådanne forhold på en ferie. Dog findes der en række gæsteanmeldelser på [hjemmeside], som dokumenterer lignende tilfælde af manglende rengøring på [Hotel 1], herunder med billeder. Det underbygger, at der ikke er tale om en enkeltstående oplevelse, men et mønster, der også har ramt andre gæster.

[Rejsearrangørens] afvisning

[Rejsearrangøren] har afvist ethvert ansvar og begrundet dette med, at vi: Ikke havde kontaktet deres guider (hvilket vi har dokumenteret, at vi gjorde)

Ikke selv foretog politianmeldelse (selvom hotellet allerede havde gjort det, og vi fik dette bekræftet af både hotel og [rejsearrangøren]-guide)

Ikke kontaktede deres nødtelefon i forbindelse med manglende rengøring (hvilket vi ikke vurderede var passende for den type problem og i stedet orienterede hotellet direkte om)

Desuden afviser [rejsearrangøren] ansvar med henvisning til deres rejsebetingelser om opbevaring af værdigenstande i boks, hvilket ikke var praktisk muligt for alle medbragte genstande (fx tøj og accessories). Døren til værelset var låst, og kun rengøringspersonale havde adgang.

...

Vi ønsker at få vurderet:

Om rejsearrangøren burde have taget større ansvar i en sag, hvor tyveri sandsynligvis er sket fra hotellets ansatte (rengøringspersonale).

Om [rejsearrangøren] kan frasige sig ansvar, selv når der er foretaget politianmeldelse og guidekontakt (om end ikke registreret korrekt af dem).

Om den mangelfulde rengøring og tydelige serviceforringelse efter vores klage udgør en misligholdelse af rejsens aftalte indhold.

Om deres afvisning af enhver form for kompensation er rimelig, særligt i lyset af at lignende hændelser er omtalt af andre gæster (dokumentation vedlagt).

Vi har rejst med [rejsearrangøren] før og valgte netop [Hotel 1] igen pga. tidligere positive erfaringer. Denne gang efterlader ferien os dog med økonomisk tab, utryghed og en stærkt forringet oplevelse – uden at [rejsearrangøren] har vist reelt ansvar eller imødekommenhed.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance fra perioden 24. juli til 20. august 2025 med rejsearrangøren og i mails af 17. og 18. december 2025 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 5.000 kr. og erstatning på 5.000 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 24. juli 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vedrørende det anmeldte tyveri fra jeres værelse skal vi understrege, at det altid anbefales at opbevare kontanter og værdigenstande i hotellets sikkerhedsboks, såfremt en sådan er tilgængelig.

Vi gør desuden opmærksom på, at det i tilfælde af tyveri er vigtigt straks selv at anmelde hændelsen til det lokale politi og få udarbejdet en politirapport, som efterfølgende kan anvendes over for egen rejseforsikring.

Vi kan ikke se, at der er blevet foretaget en anmeldelse fra jeres side, ligesom vores guider på destinationen ikke er blevet kontaktet i forbindelse med episoden.

Vi må desværre meddele, at hverken [rejsearrangøren] eller hotellet kan holdes ansvarlige for bortkomne ejendele, når ovenstående ikke er overholdt. Vi henviser derfor til, at I tager kontakt til jeres rejseforsikringsselskab, som typisk vil kunne hjælpe i sådanne sager. Vedrørende manglende rengøring og utilstrækkelig service efter episoden kan vi oplyse, at vi heller ikke i den forbindelse har modtaget nogen henvendelse fra jer – hverken til vores guider eller via vores nødtelefon.

Det fremgår tydeligt af vores rejsebetingelser, som alle rejsende bekræfter at have læst ved booking, at reklamationer skal fremsættes straks på destinationen:

#### Reklamationer

Eventuelle reklamationer over din rejse skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende øjeblikkeligt over for [rejsearrangørens] (digitale) guide på stedet. Du finder kontaktoplysningerne til din guide på [din kundeprofil] / i [rejsearrangørens app] samt i den velkomstbesked, du modtager kort før afrejse.

Undladelse af ovenstående vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning. Det er meget vigtigt, at du kontakter os med det samme, da [rejsearrangøren] i mange tilfælde kan afhjælpe din reklamation, når vi først er blevet informeret om problemet. Reklamationer, der ikke er blevet rapporteret på rejsemålet, kan ikke behandles efter hjemkomst.

Vedrørende ønsket om sen check-out på afrejsedagen er dette en service, som hotellet kan tilbyde mod betaling. Det fremgår ligeledes af vores rejsebetingelser ”Værd at vide om din charterferie”, at dette ikke er inkluderet i rejsens pris og ikke kan arrangeres på forhånd. Derfor kan vi heller ikke yde kompensation herfor.

På baggrund af ovenstående må vi meddele, at [rejsearrangøren] ikke har mulighed for at tilbyde kompensation i denne sag.

...”

I mail af 17. november 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

[Rejsearrangøren] kan ikke imødekomme klagerens reklamation og bestrider derfor klagepunkterne i deres helhed.

...

Som det fremgår af bilag H – Facilitetsbeskrivelse fra [Hotel 1] kontrakt sæson 24-25 (oversat til dansk), havde klager under hele opholdet mulighed for mod betaling af 10 € at tilkøbe en safetyboks.

...

For så vidt angår klagepunktet vedrørende utilstrækkelig rengøring, bemærkes det, at såfremt klageren havde fremsat reklamation til [rejsearrangørens] guider på rejsemålet eller vores digitale guider under opholdet, ville [rejsearrangøren] uden yderligere

omkostninger for klageren have sørget for, at hotellet leverede ekstra rengøring eller på anden måde iværksatte nødvendige tiltag for at afhjælpe forholdet.

...

Det har desværre ikke været muligt for [rejsearrangøren] at fremskaffe en kopi af den konkrete politirapport, som blev udfærdiget af det lokale politi i forbindelse med klagerens henvendelse.

...

Tilskadecomst, sygdom, overfald, tyveri, brand / Tyveri fra hotelværelse

...

Af bilag O – Indkvarterings kommentarer til reklamationen (anonymiseret) fremgår det endvidere, at hotellet bekræfter, at der blev udfærdiget en politirapport i forbindelse med klagers henvendelse til receptionen. Hotellet oplyser imidlertid, at politiets rapport konkluderede, at der ikke var tegn på indbrud på værelset, hvorfor sagen ikke kunne undersøges yderligere af de lokale myndigheder.

...

På baggrund af de foreliggende oplysninger kan [rejsearrangøren] derfor ikke lægge til grund, at der har fundet et tyveri sted fra hotelværelset. Der er ikke konstateret tegn på indbrud, og der foreligger ingen dokumentation, der underbygger, at værdigenstandene faktisk befandt sig på værelset på tidspunktet for den hævdede hændelse.

Utilstrækkelig rengøring

For så vidt angår klagepunktet vedrørende utilstrækkelig rengøring bemærkes det indledningsvis, at der ikke foreligger nogen form for dokumentation fra klagers side, hverken i det materiale klager har fremsendt til nævnet eller i den oprindelige reklamation rettet til [rejsearrangøren].

...

Klager bekræfter endvidere i sin skriftlige henvendelse af 24. juli, se bilag P – Korrespondance mellem klager og rejsearrangør af 9. juli til 20. august, at der ikke har været rettet nogen henvendelse til [rejsearrangørens] guider på destinationen vedrørende utilstrækkelig rengøring. [Rejsearrangøren] har derfor ikke haft mulighed for at afhjælpe forholdet under rejsen, selv om dette ville have kunnet ske uden yderligere omkostninger for klager, såfremt reklamation var fremsat rettidigt på rejsemålet.

...

Mangelfuld håndtering og manglende opfølgning fra hotellet og [rejsearrangøren] efter anmeldelsen

...

Da hverken hotellet eller de lokale myndigheder har konstateret tegn på indbrud, og da der ikke foreligger dokumentation, der kan understøtte, at der faktisk har fundet et tyveri sted, har der ikke været omstændigheder, der kunne give anledning til yderligere handling fra [rejsearrangørens] side.

...

Det må derfor konkluderes, at den begrænsede opfølgning fra [rejsearrangørens] og hotellets side ikke skyldes manglende vilje til at assistere, [...]

Om rejsearrangøren burde have taget større ansvar i en sag, hvor tyveri sandsynligvis er sket fra hotellets ansatte (Rengøringspersonale)

...

Såfremt der i forbindelse med klagerens henvendelse havde været tegn på indbrud eller andre forhold, som kunne indikere, at der var sket en strafbar handling, ville [rejsearrangørens] lokale repræsentant naturligvis have kunnet yde yderligere hjælp. Dette kunne

blandt andet have omfattet assistance med transport til og fra politistationen, støtte i form af krisehjælp, eller hjælp til at finde en tolk, som kunne bistå klageren i dialogen med de lokale myndigheder. Da der imidlertid ikke blev konstateret tegn på indbrud i den udfærdigede politirapport, blev sådanne tiltag ikke relevante i denne sag.

Om [rejsearrangøren] kan frasige sig ansvar, selv når der er foretaget en politianmeldelse og guidekontakt

...

At klager har været i kontakt med en guide og at der er udarbejdet en politirapport, ændrer således ikke på ansvarsvurderingen, når der, som her, ikke foreligger tegn på indbrud eller anden dokumentation, der underbygger, at et tyveri faktisk er sket.

...

På denne baggrund, og fordi der hverken foreligger dokumentation for tyveri eller rettidig reklamation om manglende rengøring, vurderer [rejsearrangøren], at der ikke er grundlag for kompensation.

...”

Klageren har i mail af 15. december 2025 til Ankenævnet kommenteret ovenstående høringsvar fra rejsearrangøren og anfører bl.a.:

”...

Jeg kan ikke tiltræde [rejsearrangørens] fremstilling af sagens faktiske forløb og ønsker at præcisere følgende forhold.

...

Jeg ønsker at præcisere, at den rigtige dato for hændelsen er d. 3 juli og ikke d. 2 juli, som tidligere anført.

...

Jeg er på intet tidspunkt blevet oplyst af hverken [rejsearrangøren] eller indkvarteringsstedet om, at politiet skulle have været til stede og inspiceret hotelværelset

...

Jeg blev ikke vejledt om, hvilke skridt jeg burde tage, herunder politianmeldelse, yderligere dokumentation eller anden opfølgning, på et tidspunkt hvor forholdet stadig kunne have været undersøgt nærmere. [Rejsearrangøren] havde dermed mulighed for at bistå aktivt i situationen, men dette skete ikke.

Det kan efter min opfattelse ikke lægges mig til last, at sagen ikke er yderligere dokumenteret på destinationen, når jeg netop ikke blev vejledt herom.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mailkorrespondance fra perioden 24. juli til 20. august 2025 med klageren og i mails af 17. og 18. december 2025 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at der under opholdet er sket et tyveri fra klagerens værelse, idet der ikke foreligger en politirapport eller anden objektiv dokumentation, som bekræfter, at et tyveri har fundet sted.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at fastslå, at eventuelt bortkomne ejendele kan henføres til hotellets personale eller andre forhold, som rejsearrangøren hæfter for, ligesom der ikke er grundlag for at kritisere rejsearrangørens efterfølgende håndtering af sagen.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at rengøringen på værelserne har været utilfredsstillende.

På denne baggrund kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren 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:**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand