

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-508

afsagt den 16. marts 2026

KLAGER	[Klageren]	(2 voksne/1 barn)
REJSEARRANGØR Org.nr:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Rhodos, Grækenland. 12.7.-19.7.2025.	
PRIS	I alt 11.094 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at værelset ved ankomst alene var indrettet til to personer, hvilket medførte adskilt overnatning første nat, samt efterfølgende trange pladsforhold efter opstilling af ekstra seng.	
KRAV	Kompensation på 9.897 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort til en værdi på 450 kr.	
KLAGEGEBYR	28. juli 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	12. januar 2026	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 500 kr. til [Klageren] samt renter fra den 28. juli 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 11. juli 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Rhodos, Grækenland, for 3 personer for perioden fra lørdag den 12. juli 2025 til lørdag den 19. juli 2025 med indkvartering i dobbeltværelse på uspecificeret hotel. Uden forplejning.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende og ikke svarede til det bestilte, idet værelset ved ankomsten alene var indrettet til to personer. Klageren og de medrejsende fik derfor tildelt et ekstra værelse for den første nat og måtte overnatte adskilt.

Klageren gør endvidere gældende, at der dagen efter blev opstillet en ekstra seng på dobbeltværelset, men at værelset herefter fremstod for småt og uhensigtsmæssigt indrettet til tre personer, hvilket medførte meget trange pladsforhold og væsentlige gener under opholdet.

I faktura af 11. juli 2025 fremgår bl.a.:

”...

Du har booket uspecificeret hotel. Vær opmærksom på, at standarden på hotellet kan være meget enkel, og at du kan få et hotel, der ikke er med i [rejsearrangørens] ordinære program. Vi anbefaler dig at se informationen om hvad dette indebærer under vores rejsevilkår på [rejsearrangørens hjemmeside].

...

BETINGELSER: For alle pakkerejser gælder vores rejsebetingelser/kundeservicesider på [rejsearrangørens hjemmeside].

...”

På rejsearrangørens hjemmeside under ”praktisk information” fremgår bl.a. således:

”...

Uspecificerede rejser

Det er ingen hemmelighed: Når du rejser uspecificeret får du hvad du betaler for. dvs. ofte meget lav standard og næsten udelukkende et hotel. som ikke indgår i [rejsearrangørens] program. Vi sælger uspecificerede rejser når markedsprisen på rejserne ligger på et niveau. som ikke engang dækker flyprisen. I sådanne situationer går vi ud og finder hoteller, der er så billige som muligt.

Vi anbefaler. at du undgår at planlægge at tilbringe højtider, familieferie, drømmeferie eller lignende på et uspecificeret hotel.

Hvis du vil vide hvad du får for dine penge skal du altid vælge et navngivet hotel - som dog koster lidt mere.

Ved uspecificerede bookninger tager vi ikke imod særlige ønsker. Vi anbefaler altid at man køber en specificeret rejse, især hvis man rejser med børn eller har særlige kvalitetskrav.

...

1. Uspecificeret rejse

Standarden på hotellet/lejligheden er ofte meget enkel. og man kan ikke få garanti for at komme til en bestemt destination eller hoteltype. Det kan ske, at der skal skiftes hotel

under opholdet. af og til med kort varsel. Rengøring kan ikke garanteres og udskiftning af sengetøj og håndklæder indgår ofte ikke. Måltider indgår ikke. Sengetyper kan variere. Begrænset eller ingen guideservice.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret mail til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg skriver for at klage over vores ophold på [Hotel 1] i Rhodos i forbindelse med en uspecificeret rejse, som jeg bestilte gennem jer den 11. juli 2025.

Rejsen blev bestilt til tre personer, og det var tydeligt angivet, at der skulle være ét værelse med plads til tre personer. Vi ankom til hotellet den 11. juli kl. 23.41 og fik udleveret nøglen til værelset. Ved ankomst til værelset opdagede vi, at der kun var en dobbeltseng – altså manglede der én seng.

Vi kontaktede straks receptionen, som oplyste, at de havde glemt den ekstra seng, og at de på det tidspunkt ikke kunne gøre noget ved det. Vi blev tilbudt et enkeltmandsværelse til én person for natten. Af praktiske årsager og fordi vi havde rejst hele dagen, valgte vi at dele os op. Det ekstra værelse lugtede dog stærkt af cigaretrøg og var meget ubehageligt at opholde sig i.

Allerede samme aften skrev jeg til jer, da jeg undrede mig over, hvordan værelset, som var tydeligvis indrettet til to personer, skulle kunne rumme tre. Næste morgen den 12. juli fik jeg svar, hvor I oplyste, at værelset var 25 m² og beregnet til en ekstra opredning. Det skal bemærkes, at de 25 m² inkluderer både badeværelse og altan.

Jeg svarede tilbage, at det efter min vurdering ikke er muligt at placere en ekstra seng uden at fjerne møbler som sengeborde, og at det ville give uhensigtsmæssige forhold. I sendte herefter jeres [guide] ud til hotellet. Han optog en video og erkendte, at værelset var for småt til tre personer.

Vores ønske var på dette tidspunkt klart: At blive flyttet til et hotel med bedre forhold og værelse beregnet til tre personer.

Vi hørte ikke mere fra jer den dag, og kl. 16.20 informerede hotellets reception os om, at hvis vi ønskede en ekstra seng opstillet, skulle det ske nu – ellers kunne det ikke lade sig gøre den dag.

Af sikkerhedsmæssige årsager accepterede vi sengen, selvom det betød, at sengene stod på række uden mellemrum. To af os måtte kravle over sengene for at komme i seng. Det ene sengebord stod foran døren til badeværelset, og det andet under en hylde med spejl – altså ikke anvendeligt som sengeborde. Værelset blev dermed overfyldt og uhensigtsmæssigt at opholde sig i.

Kl. 16.45 fik vi en sms fra [medarbejder 1] hos [rejsearrangøren], som oplyste, at sagen ville blive sendt videre til jeres kvalitetsafdeling. Senere samme aften skrev [guiden], at hans chef i Sverige ville tage stilling til sagen.

Den 14. juli kl. 12.23 måtte jeg igen rykke for svar, og kl. 13.35 fik jeg svar fra [medarbejder 2], som beklagede og anerkendte situationen, men henviste til, at vi havde bestilt en uspecificeret rejse. Jeg understregede, at vi ikke havde bestilt et værelse, hvor to ud af tre personer skulle kravle i seng og bo under trange forhold.

[Medarbejder 2] kom kort efter og besigtigede selv værelset, optog video og gentog beklagelserne. Kort tid efter ringede hun tilbage og oplyste, at der ikke kunne gøres yderligere, men tilbød et gavekort på 450 kr. til brug hos [rejsearrangøren].

Vi fik i løbet af forløbet oplyst, at alle hoteller var optagede, og at der derfor ikke var mulighed for at flytte os. Det har vi svært ved at acceptere. Det kan ikke være rigtigt, at vi skal straffes for, at der ikke er ledige værelser andre steder. I så fald burde vi være blevet opkvalificeret og indlogeret på et bedre hotel med passende forhold, så vi ikke skulle bo under disse vilkår.

Vi har haft en ferie præget af irritation og frustrationer. Vi har været nødt til at sove i alt for lidt plads, skulle kravle over hinanden, sno os udenom kufferter og generelt ikke kunne være på værelset uden at føle os presset af pladsforholdene. Det er ganske enkelt ikke acceptabelt.

Vi anmoder derfor om økonomisk kompensation, da opholdet ikke levede op til rimelige forventninger om indkvartering til tre personer – uanset at det var en uspecificeret rejse ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 22. og 29. juli 2025 til rejsearrangøren og i mails af 19. november 2025, 23. december 2025 og 11. januar 2026 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort til en værdi på 450 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 9.897 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 21. juli 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi forstår, at ankomsten og den første nat på [Hotel 1] ikke levede op til jeres forventninger, og vi vil gerne starte med at beklage den ulejlighed, I har oplevet i forbindelse med indkvarteringen.

Det er vigtigt for os at præcisere, hvad det indebærer at bestille en uspecificeret rejse, da dette har stor betydning for, hvilke forventninger man med rimelighed kan have til rejsen. Ved uspecificerede rejser gør vi tydeligt opmærksom på, at man som rejsende accepterer, at standarden kan være meget enkel, og at man typisk bliver indkvarteret på et hotel, som ikke indgår i [rejsearrangørens] normale program. Man kan ikke forvente rengøring, udskiftning af linned og håndklæder, måltider, særlige ønsker eller guideservice. Der kan ske hotelændringer, og værelserne kan være små og ikke egnet til mere end minimumsindretning. Vi fraråder derfor kraftigt at vælge denne rejsetype til vigtige højtider, familieferier eller hvis man har særlige kvalitetskrav.

I jeres tilfælde kan vi se, at der opstod en fejl ved ankomst, hvor der manglede en ekstra seng på værelset. Det medførte, at I måtte fordele jer på to værelser den første nat – hvoraf det ene ikke levede op til jeres forventninger. Det beklager vi meget. Efterfølgende blev situationen løst ved, at der blev opstillet en ekstra seng i det oprindelige værelse. Vi forstår, at dette medførte trange forhold, men det er desværre ikke usædvanligt ved uspecificerede ophold.

Vores lokale personale og guide gjorde deres bedste for at assistere og undersøge muligheden for et hotelskift, men grundet manglende kapacitet var det desværre ikke muligt. Vi har fuld forståelse for, at dette har været frustrerende.

Selvom jeres oplevelse falder inden for rammerne af, hvad der kan forekomme på en specificeret rejse, ønsker vi som en gestus fortsat at tilbyde et gavekort på 450 kr. til brug ved en fremtidig rejse med [rejsearrangøren] – som kompensation for den første nat, hvor I ikke kunne bo samlet.

Vi håber, at I trods alt har haft mulighed for at nyde dele af jeres ophold på Rhodos, og vi takker for, at I har taget jer tid til at skrive til os. Ved fremtidige rejser anbefaler vi, at I vælger et navngivet hotel, så vi bedre kan imødekomme jeres forventninger og ønsker til standard og komfort.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 28. juli 2025 til klageren og i mails af 1. december 2025 og 9. januar 2026 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Indledningsvist bemærkes, at Ankenævnet finder, at der også ved køb af uspecificeret indkvartering kan stilles visse minimumskrav vedrørende indkvarteringsstandard mv.

Det er ubestridt, at klageren havde bestilt indkvartering for tre personer i ét dobbeltværelse, og at der ved ankomsten alene var redt op til to personer.

Det er endvidere ubestridt, at hotellet straks stillede et ekstra værelse til rådighed for én rejseudtager for den første nat, og at det oprindelige værelse dagen efter blev klargjort med en ekstra seng. Ankenævnet finder dog, at afhjælpningen ikke har været fuldt ud tilfredsstillende, idet klageren og de medrejsende den første nat måtte overnatte adskilt.

På denne baggrund, og for genen ved værelsesflytningen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 500 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at værelsets standard i øvrigt har været utilfredsstillende eller afvejet fra det aftalte, idet det værelse, som klageren og de medrejsende herefter var indkvarteret i, uanset trange pladsforhold, må anses for egnet til tre personer og i det væsentlige har svaret til, hvad klageren med rette kunne forvente ved køb af en uspecificeret rejse.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

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 500 kr. til [Klageren] samt renter fra den 28. juli 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