

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-514

afsagt den 12. februar 2026

KLAGER [Klageren] (3 personer)

REJSEARRANGØR [REJSEARRANGØREN]
CVR-nr.: [...]

REJSEMÅL Makarska rivieraen, Brac, Kroatien. 9.7.-17.7.2025

PRIS I alt 34.497 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. anden værelses-type end bestilt. Klageren flyttede til et andet værelse på hotellet dag 2.

KRAV Yderligere kompensation samt prisdifferencen mellem det til-delte værelse og det bestilte værelse på 3.402 kr.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 5.000 kr. eller et gavekort på 7.500 kr. i kompensa-tion. Under ankenævnsbehandlingen har rejsearrangøren for-højet den tilbudte kompensation til 8.000 kr. eller et gavekort på 12.000 kr.

KLAGEGEBYR 2. august 2025

SAGEN FULDT OPLYST 8. december 2025

Ankenævnets afgørelse

[REJSEARRANGØREN] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.100 kr. til [Klageren] samt renter af 4.100 kr. fra den 2. august 2025 og af 5.000 kr. fra den 15. marts 2026. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle ud-lånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal [REJSEARRANGØREN] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.000 kr. plus moms, i alt 2.500 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. januar 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Makarska rivieraen, Brac, Kroatien, for 3 personer for perioden fra onsdag den 9. juli til torsdag den 17. juli 2025 med indkvartering i juniorsuite med havudsigt og balkon eller terrasse på [Resort 1]. Med All Inclusive.

Inden afrejsen – den 3. marts 2025 – ændrede klageren indkvarteringen til en suite med balkon eller terrasse.

Torsdag den 10. juli 2025 – rejsens dag 2 – flyttede klageren til en anden juniorsuite på hotellet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. anden værelses-type end bestilt med 1 rum og ikke 2 rum, som bestilt, hvilket medførte, at 3 voksne måtte sove i et rum i 9 dage.

I udbudsmaterialet er den bestilte værelsestype bl.a. beskrevet således:

”...
Hovedbygning Suite med Balkon eller terrasse
...
• Dobbeltseng eller 2 enkeltsenge
• Ekstraseng/-e i opholdsrum/opholdsrumssdel
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage til den indklagede rejsearrangør i reklamationsformular af mail 17. juli 2025 og gør yderligere gældende:

”...
Nedgradering af suite fra 2 værelse til 1 værelse. Vi fik tildelt et 1 værelses suite (juniorsuite) selvom vi havde bestilt suite med 2 rum. Hotellet var fuldt booket, men forsøgte at tilbyde bedst mulige alternativ som stadig var en juniorsuite. Efter aftale med jer d. 10. juli flyttede vi værelse, men fastholdt erstatningskrav mod jer. Vi er blevet tilbudt kompensation som vi mener er utilfredsstillende.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 22. august 2025 til rejsearrangøren og mails af 22. august, 19. november og 7. december 2025 til Ankenævnet.

Efter hjemkomst har rejsearrangøren tilbudt klageren en kompensation på 5.000 kr. eller et gavekort på 7.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Under ankenævnsbehandlingen har rejsearrangøren forhøjet den tilbudte kompensation til 8.000 kr. eller et gavekort på 12.000 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation samt prisdifferencen mellem det tildelte værelse og det bestilte værelse på 3.402 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 28. august 2025 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Jeg har gennemgået sagen endnu en gang, og jeg må indrømme, at jeg ikke helt havde opfanget, at der var tale om et manglende værelse under hele jeres ophold. Vi beklager, at I ikke fik den værelsestype, som I havde bestilt, og at I derfor måtte bo tre sammen i ét værelse i 9 dage.

Efter en revurdering har vi besluttet at tilbyde en ny kompensation.

Vi kan se, at differencen for opgraderingen var 2.879 DKK, da I opgraderede inden afrejsen, og dette beløb vil vi naturligvis gerne refundere. Som kompensation for den ulempe, I har oplevet ved at mangle et værelse under hele opholdet, tilbyder vi desuden 15% af rejsens samlede pris.

Samlet kan vi dermed tilbyde jer en kompensation svarende til 8.000 DKK. Alternativt kan vi tilbyde et [...]gavekort på 12.000 DKK.

...”

I mail af 4. december 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Den 3. marts 2025 ændrede klager indkvarteringstypen til Suite med Balkon eller terrasse samt All Inclusive, da man ønskede et separat soveværelse og en opredning i opholdsrummet.

Klager betalte yderligere 2879,- for opgraderingen, se vedhæftede version 5.

Da klager ankom til hotellet den 9. juli 2025, havde hotellet af uvis årsag ikke registreret opgraderingen til suite. Da hotellet var fuldt belagt, blev klager indkvarteret i en junior suite jf. version 1 og fik ikke separat soveværelse.

Næste dag blev klager flyttet til en anden type junior suite, hvor soveværelset lå oppe ad en trappe, men fortsat i et åbent rum med opholdsrum nede. Se klagers bilag 14.

Som følge af denne mangel har [rejsearrangøren] tilbudt klager et samlet nedslag på 8.000,- svarende til prisforskellen mellem juniorsuite og suite dobbelt ($2879 \times 2 = 5.758$) samt en dagsandel af rejsens pris for flyt til anden og bedre indrettet juniorsuite på andendagen ($34.497:16 = 2.156$) rundet op til i alt 8.000,-. Beløbet er tilbudt og ikke udbetalt.

[Rejsearrangøren] beklager og anerkender, at klager ikke blev indkvarteret i den korrekte værelsestype, men finder ovenstående nedslag passende i forhold til manglen.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. august 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Rejsearrangøren har erkendt, at klageren ved ankomsten blev indkvarteret i en juniorsuite uden separat soveværelse. Næste dag flyttede klageren til en anden type juniorsuite, hvor der var adgang til soveværelset via en trappe, men fortsat i et åbent rum med opholdsrum. Denne indkvartering var også utilfredsstillende for klageren, da det ikke var en suite med to rum adskilt af en dør.

På denne baggrund og henset til at klageren måtte bruge tid på at flytte værelse under opholdet, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet skønsmæssig vurdering til i alt 9.100 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.000 kr. plus moms, i alt 2.500 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[REJSEARRANGØREN] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.100 kr. til [Klageren] samt renter af 4.100 kr. fra den 2. august 2025 og af 5.000 kr. fra den 15. marts 2026. 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 %.

Endvidere skal [REJSEARRANGØREN] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.000 kr. plus moms, i alt 2.500 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand