

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 25-612

afsagt den 16. marts 2026

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klageren]	(5 voksne/2 børn)
<b>REJSEARRANGØR</b> CVR-nr.:	[REJSEARRANGØREN] [...]	
<b>REJSEMÅL</b>	Gudhjem, Bornholm. 26.7.-2.8.2025.	
<b>PRIS</b>	I alt 32.230,40 kr. (Ekskl. afbestillingsforsikring)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andre feriehus end bestilt, der ikke var beliggende tæt på hinanden.	
<b>KRAV</b>	”Kompensation som tilbudt af rejsearrangør på knapt 10% er klart for lille”. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt 3.000 kr. i kompensation eller ”15% ved booking af ferieop- hold i 2026” til klageren.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	6. oktober 2025	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	19. december 2025	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.800 kr. til [Klageren] samt renter af 1.800 kr. fra den 6. oktober 2025 og af 3.000 kr. fra den 15. april 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.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. januar 2025 ved skriftlig henvendelse til rejsearrangøren en rejse til Gudhjem, Bornholm, for 8 personer for perioden fra lørdag den 26. juli til lørdag den 2. august 2025 med indkvartering i 2 feriehuse for 4-5 personer med stort køkken i [feriebolig].

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at de ”Ikke [fik] de aftalte ferieboliger i [feriebolig] bolig 32 og bolig 34, som bekræftet af rejsearrangøren primo januar. Bliver først klar over det på ankomstdagen v indtjekning kl 14.50. [...] Vi har ikke fået den vare vi er blevet lovet og har betalt for og har derfor måtte håndtere en ferie under helt andre former end planlagt. [...] Kompensationen som tilbudt af rejsearrangøren på knapt 10% er klart for lille ift udfordringen for vores små børnebørn med at finde frem og tilbage, [...]”.

Af udsnit af kort over området i udbudsmaterialet fra rejsearrangørens hjemmeside fremgår bl.a.:

”...  
[Billede af området]  
...”

Af mail af 3. januar 2025 til rejsearrangøren fra klageren fremgik bl.a.:

”...  
Jeg vil gerne booke feriehus 28 og 38 i [feriebolig] fra lørdag d. 26.7. - lørdag d. 2.8. med færge Ystad Rønne tur retur som sidste sommer. Vi er fem voksne og to børn på fire og seks år.  
...”

Rejsearrangøren besvarede i mail af 4. januar 2025 ovenstående mail fra klageren og skrev bl.a.:

”...  
Jeg har ikke mulighed for at booke nr. 28 og 38 til dig.  
Jeg har mulighed for at booke hus 32 og 34 til jer.  
Begge huse ligger i samme række og de er begge uden havudsigt med stort køkken.  
Ønsker du at jeg skal booke dette til dig?  
...”

Af udateret ”Bookingbekræftelse” fremgår bl.a.:

”...  
Tak for din booking hos [rejsearrangøren].  
Nedenfor kan du se en oversigt over din booking, samt læse et par vigtige detaljer.  
Har du booket færgebillet?  
Vær opmærksom på, at du skal bruge det 8-cifrede reservationsnummer, når du tjekker ind til færgen. Du finder reservationsnumret længere nede på denne side i oversigten over din færgbooking.

...  
Besked: Vi har noteret at I ønsker hus 32 og 34.  
...  
2x Feriehus for 4-5 personer med stort køkken  
...  
Booking: [BOOKING NR. 1]  
..."

Af tilrettet "Bookingbekræftelse" sendt til klageren den 6. januar 2025, – da den første bekræftelse ikke omfattede færgebilletter – fremgår bl.a.:

"...  
Feriehus for 4-5 personer med stort køkken  
...  
Booking: [BOOKING NR. 2]  
..."

I mail af 28. juli 2025, kl. 15.52, til rejsearrangøren fra klageren fremgår bl.a.:

"...  
Jeg har været i så god tid med planlægning for at få alle ferier og ønsker til at gå op og havde jo netop affundet med jeres tilbud om lejlighed 32 og 34, så der burde være fuld kompensation, som kan investeres i ferien 2026 og lovning på altid at dobbelttjekke fremtidige reservationer for at undgå at ødelægge folks ferier. Det er et sårbart emne og noget langt de fleste familier ser frem til hele året.  
..."

I mail af 28. juli 2025, kl. 16.57, til klageren, skrev rejsearrangøren bl.a.:

"...  
En fuld kompensation for at begå en menneskelig fejl, kan jeg desværre ikke efterkomme, jeg kan til fuld og endelig afgørelse tilbyde jer en kompensation på 3.000 kr. eller tilbyde jer 15% ved booking af ferieophold i 2026.  
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. august 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere bl.a. gældende:

"...  
Vi har pr. 4 januar 2025 booket og fået bekræftet hus nummer 32 og 34 grundet planlagt ferie med vores små børnebørn, børn og svigerbørn.  
Ved ankomst klokken 15 får vi at vide, at husene ikke er klar, og at vi ikke kan få de lovede huse, men to der ligger langt fra hinanden istedet. Hus 47 og 88 (som i øvrigt ikke var klar til klokken 15).  
Disse to huse ligger meget langt fra hinanden, og børnebørnene skal for at komme fra det ene hus til det andet følges af en voksen, hvilket slet ikke var en del af vores ferieplanlægning.

Efter en telefonsamtale med booking lørdag klokken 15 til 15:30 stod det klart for os, at der er sket en fejl, og at vores huse var givet væk til anden side, og at alle andre alternativer var optaget.

Vi ønskede en hurtig flytning til to huse, der ligger som lovet/booket tæt på hinanden eller en kompensation for ødelagt ferie.

...

Alt i alt er vi meget skuffede over denne fejl, manglende kommunikation og manglende imødekommenhed for at rette fejlen, så vores ferie kunne indeholde de basis oplevelser for familierne, som vi havde forventet og glædet os til.

Det I reelt bad os om, da vi vedholdende klagede over situationen fra dag ét i ferien, var at acceptere, at vi havde købt en uspecificeret rejse med et rejsebureau!

..."

I mail af 1. november 2025 til Ankenævnet har klageren yderligere anført bl.a.:

"...

For at komme fra den ene bolig til den anden skulle vores børnebørn 4 år og 6 år gennem bebyggelsen og krydse p-pladsen. Vores mindste forvildede flere gange i disse boligblokke, da passagen over græsplænen var blevet blokeret af en nybygget terrasse! På grund af dette blev vores planlagte familieferie totalt ødelagt, da vi ikke havde mulighed for at spontant at være sammen med børnebørnene uden deres forældre, og at de små kunne komme til os om morgenen, mens deres forældre sov.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 6. oktober og 19. december 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har efter hjemkomst tilbudt klageren 3.000 kr. eller "15% ved booking af ferieophold i 2026", men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver; "Kompensation som tilbudt af rejsearrangør på knapt 10% er klart for lille".

Rejsearrangøren gør i mail af 20. oktober 2025 til Ankenævnet bl.a. gældende:

"...

1. Vi har været i dialog med [klageren] om deres situation.
2. Vi har tilbudt dem kompensation, men som jeg forstår det på mine involverede medarbejdere er blevet afvist (ret mig hvis jeg tager fejl).

..."

I mail af 3. december 2025 til Ankenævnet har rejsearrangøren yderligere anført:

"...

Vi har ikke mere at tilføje.

Jeg vil blot bekræfte, det jeg tidligere har skrevet, og som klageren har dokumenteret i sine bilag. De er blevet tilbudt kompensation, det er der takket nej til.

...”

Rejsearrangøren har herudover kommenteret klagesagen i mails af 3. og 18. december 2025 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren ikke blev indkvarteret i feriehusene med numrene 32 og 34, som aftalt. Disse to feriehus lå på samme side af en sti og med kun 1 andet feriehus imellem.

Klageren blev i stedet indkvarteret i to andre feriehus, nummer 47 og 88, som havde en beliggenhed længere fra hinanden. Disse huse lå ikke i samme række eller på samme sti, og familierne måtte derfor gå længere end lovet for at komme fra det ene hus til det andet. Beliggenheden af husene var utilfredsstillende for klageren, da de rejste med 2 mindre børn, der pga. beliggenheden ikke kunne gå på egen hånd imellem husene som planlagt.

Rejsen har på denne baggrund været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren også – i hvert fald delvist – har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en skønsmæssig vurdering til i alt 4.800 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 4.800 kr. til [Klageren] samt renter af 1.800 kr. fra den 6. oktober 2025 og af 3.000 kr. fra den 15. april 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