

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 25-665

afsagt den 16. marts 2026

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [Klageren] (1 voksen/1 barn)

**REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]  
VAT-no.: [...]

**REJSEMÅL** Side, Tyrkiet. 18.7.-2.8.2025.

**PRIS** I alt 18.256 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. en utryg episode med en ansat på hotellet. Klageren flyttede rejsens dag 9 til et andet hotel, som var utilfredsstillende pga. standarden og gitter for balkonen. Utilfredsstillende guide- og hotelservice. Manglende levering af en kørestol, som lovet på det andet hotel. Utilfredsstillende assistance i lufthavn på hjemrejsen.

**KRAV** Tilbagebetaling af rejsens pris på 18.256 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 635 kr. Klagerens forsikringselskab har udbetalt 8.519,47 kr. i kompensation for 7 ødelagte feriedøgn [19.7.-25.7.2025] for 2 personer og erstatning på 1.037,61 kr. for udgifter til taxa og lægebehandling.

**KLAGEGEBYR** 26. august 2025

**SAGEN FULDT OPLYST** 1. december 2025

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.200 kr. til [Klageren] samt renter fra den 26. august 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 8. juli 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Side, Tyrkiet, for 2 personer for perioden fra fredag den 18. juli til lørdag den 2. august 2025 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1]. Med All Inclusive og en tillægspakke ”Premium” indeholdende flymåltid, indtjekket bagage, bustransfer og tryghedspakke.

Den 9. juli 2025 udfyldte klageren en formular hos rejsearrangøren med anmodning om assistance – herunder kørestol – fra check ind til gate i begge lufthavne til barnet, hvorefter rejsearrangøren videreformidlede anmodningen til flyselskabet.

Den 19. juli 2025 kom barnet til skade på rejsen med et efterfølgende hospitalsbesøg.

Den 26. juli 2025 – rejsens dag 9 – flyttede klageren til et andet hotel mod betaling af 635,33 kr.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da de var ude for en utryg episode med en ansat på hotellet, der – mod klagerens vilje – loggede ind på klagerens mobiltelefon og skrev en hotelanmeldelse. Episoden oplevede klageren som grænseoverskridende, og den gjorde familien så utrygge, at de var nødt til at flytte til et andet hotel.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellet, de flyttede til dag 9, var utilfredsstillende pga. hotelstandarden, som var lavere end lovet. Herudover var der et stort gitter for balkonen, hvilket forstærkede barnets utryghed, særligt fordi der var skovbrande i området. Herudover havde rejsearrangøren lovet, at der ville blive stillet en kørestol til rådighed på dette hotel, da barnet var kommet til skade i begyndelsen af ferien. Kørestolen blev aldrig leveret, og de måtte derfor klare sig uden dette nødvendige hjælpemiddel resten af opholdet.

Klageren gør endvidere gældende, at de ikke fik den bestilte assistance med kørestol i lufthavnen på hjemrejsen, hvilket gjorde turen gennem lufthavnen meget stressende og ekstra strabadserende.

Klageren gør endelig gældende, at hotel- og guideservicen var utilfredsstillende, da barnet bar en solsikkesnor på rejsen, og dette dokumenterede deres behov for særlig hjælp og støtte, hvilket de ikke oplevede at få. Ferien endte med at være præget af stress, bekymringer og følelsen af at stå alene. Barnet har været psykisk påvirket af forløbet i lang tid efter hjemkomsten.

Det bestilte hotel er i hotelbeskrivelse fra rejsearrangørens hjemmeside bl.a. beskrevet således:

”...

[Rejsearrangørens egen kategorisering: 3 symboler]

...

[hotel 1] er en rigtig god base for en familieferie med sit hyggelige hotelområde, sine to pools og udbud af aktiviteter. Hotellet er familiedrevet og man mærker tydeligt, at ejeren

har sat sit personlige præg på det meste af hotellet. Det glade og imødekommande personale gør alt for at give dig og din familie en uforglemmelig ferie i Tyrkiet!

...

Det her hotel indgår i vores [...], hvor vi har samlet vores mest prisvenlige All Inclusive-hoteller.

...”

Det hotel, klageren flyttede til rejsens dag 9, er i hotelbeskrivelse fra rejsearrangørens hjemmeside, indsendt af rejsearrangøren, bl.a. beskrevet således:

”...

[Rejsearrangørens egen kategorisering: 3]

...

[Hotel 2] er et lille prisvenligt All Inclusive- hotel i Alanya med mange tilbagevendende gæster.

...

Hotellets hjerte er det hyggelige poolområde og tæt på hotellet ligger stranden.

...

Det her hotel indgår i vores [...], hvor vi har samlet vores mest prisvenlige All Inclusive-hoteller.

...

Dette findes på alle værelser:

- Balkon

...”

Af ”At rejse med fysisk funktionsnedsættelse” fra rejsearrangørens hjemmeside, indsendt af rejsearrangøren, fremgår bl.a.:

”...

Når man skal ud at rejse med fysisk funktionsnedsættelse.

De fleste af vores hoteller er ikke handicapvenlige. Det kan for eksempel handle om elevatorens størrelse, dørenes bredde eller andre begrænsninger.

En række hoteller tilbyder dog værelser, som i større eller mindre grad er tilpasset personer med bevægelsesnedsættelser.

Kontakt os med detaljeret information om lige netop dine behov, så vi kan skabe de bedste forudsætninger for en tilfredsstillende og god ferie. Husk at give os information omkring din fysiske funktionsnedsættelse, når du booker rejsen (senest 48 timer inden afrejse), så vi kan nå at lave en forespørgsel til flyselskabet.

Ved specielle behov eller ønsker på ferien, skal du desuden udfylde formularen fysisk funktionsnedsættelse på ferien

Fysisk funktionsnedsættelse på destinationen

Der er få handicapvenlige hoteller i Tyrkiet, på Rhodos og på Cypern, og ingen af vores hoteller er helt tilpasset personer med fysiske funktionsnedsættelser. For at gøre det lettere at vælge, har vi udvalgt nogle hoteller som er bedre egnet for personer med fysiske funktionsnedsættelser.

De bedste forudsætninger for en god og tilfredsstillende ferie for dig der rejser med en fysisk funktionsnedsættelse er på hotellerne [hotel 3], [hotel 4] og [hotel 5]. Hvis du sidder i rullestol, kan du forholdsvis nemt komme rundt på hele hotelområdet. Der er ingen

lift ned i badebassinerne, og det kan også være besværligt at komme frem i sandet med rullestol, da strandene savner ramper. De rummelige restauranter ligger dog i god afstand fra både elevatorer og værelser. De rummelige restauranter er lettilgængelige både fra elevatorerne og dit værelse.

Vi kan ikke tilbyde handicapvenlige transferbusser til og fra lufthavnen. Hvis din rullestol ej kan klappes sammen, skal en privat transfer bestilles (ekstra afgift) når du bestiller rejsen.

Nogle gode råd til dig som rejser med en fysisk funktionsnedsættelse

Tilpasning for fysisk funktionsnedsættelse er et forholdsvis nyt begreb i mange turistlande, deriblandt også Tyrkiet, Rhodos og Cypern. Udform derfor en liste med dine krav og ønsker, så vi har de bedste forudsætninger for at tilbyde dig en passende rejse.

Planlæg din rejse i god tid og beskriv dine behov så detaljeret som muligt. Kommunikér også altid dine krav skriftligt til os.

Del gerne dine erfaringer med os efter hjemkomst. Det kan være til stor glæde for fremtidige gæster med fysisk funktionsnedsættelse.

Venligst udfyld nedenstående formular, så vi kan lave en opfølgning på dine krav senest 48 timer inden afrejse. Vi vender tilbage med svar på din forespørgsel via e-mail.

...”

Rejsearrangøren har indsendt følgende eksempel fra deres bookingproces ved køb af rejser på hjemmesiden, hvor bl.a. følgende tilvalgsmuligheder fremgår:

”...

BASIC	VALUE		PREMIUM
Indchecket bagage t/r [pris]	Måltid på flyet	t/r [pris]	Måltid på flyet t/r [pris]
Bustransfer t/r [pris]	Indchecket bagage	t/r [pris]	Indchecket bagage t/r [pris]
	Bustransfer	t/r [pris]	Bustransfer t/r [pris]
			Tryghedspakke [pris]
...	...		...
Vælg	Vælg		Vælg
...			
Gør din ferie endnu bedre - bestil tilvalg			
...			
	Tryghedspakke		
	Få fleksibiliteten til at ændre, når det er nødvendigt		
...			

...”

Af ”Faktura” af 8. juli 2025 fremgår bl.a.:

”...

14 dage –[HOTEL 1]– Side	
...	
1 Dobbeltværelse All Inclusive	16,998.00 DKK
Tillægspaket PREMIUM Side/Antalya	
1 voksen, 1 barn	
2 Specialtilbud Tillæg	1,258.00 DKK
...	
Standardmåltid på flyet	2 pers.

...”

STML,  
Tryghedspakke 2 pers.  
Bustransfer Tyrkiet

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

...  
Rejs trygt  
Vi vil at du skal føle dig tryk før og under din rejse og har samlet opdateret information om før afgang, flyrejsen og på destinationen her.  
For os er service en hjertesag  
[Rejsearrangørens] guider er tilgængelige for dig i løbet af din rejse via SMS og telefon.  
Tider og kontaktoplysninger finder du i dit velkomst-SMS som du får af os, når du ankommer til destinationen.  
..."

Af rejsearrangørens elektroniske formular vedrørende fysisk funktionsnedsættelse, udfyldt af klageren den 9. juli 2025, fremgår bl.a.:

"...  
Beskriv her din funktionshæmning  
Min søn har [helbredsoplysning] og kan ikke gå så langt. Så vi har brug for noget lånekørestol i lufthavnen  
...  
Rejser du med kørestol  
Nej  
Har du behov for assistance i lufthavnen/på flyet  
Ja  
Hvilken assistance behøver du hjælp med i lufthavnen?  
Kørestol, behøver ikke bærehjælp. Hjælp ønskes fra check ind til gate samt igen fra gate til ankomstområdet.  
..."

I mail af 10. juli 2025 – RE: Funktionshindrad DK – til klageren skrev rejsearrangøren bl.a. følgende:

"...  
Jeg har sendt dine ønsker og behov for assistance videre til flyselskabet.  
Assistance plejer ikke at være et problem, men du bedes checke ind ved en bemandet skranke og informere personalet om, at du har booket assistance, samt også informere kabinepersonalet ombord på flyet kort tid før landing. Dette er for, at check-in og kabinepersonalet ved, hvem du er, og kan hjælpe, så processen forløber lettere.  
Vi kontakter dig, hvis der opstår spørgsmål, og du er selvfølgelig altid velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål eller bekymringer.  
..."

I mail af 24. juli 2025, kl. 8.52, til rejsearrangøren, skrev klageren bl.a.:

”...

Jeg sidder derfor og venter ..bliver vi flyttet til et andet hotel i dag??.. i så fald hvornår/ kl bliver vi flyttet til et andet hotel..

Og vil der være en låne kørestol på hotellet..

...”

I mail af 24. juli 2025, kl. 13.36, til klageren fra rejsearrangøren fremgik bl.a.:

”...

Jeg har nu sendt din henvendelse videre til vores guider på destinationen, som vil vende tilbage til dig så snart som muligt med svar omkring både guide, eventuel flytning og kørestol.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. august 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

#### 1. Baggrund

Vi rejste til Tyrkiet på en pakkerejse med hotel og fly via [rejsearrangøren].

Mit barn havde [helbredsoplysninger] og var delvist kørestolsbruger under rejsen.

Det var derfor afgørende, at der var adgang til nødvendige hjælpemidler og korrekt assistance under hele opholdet og ved hjemrejse.

#### 2. Utryk oplevelse på [hotel 1]

En medarbejder fra hotellet bad om at låne min telefon og brugte uden mit samtykke min Facebooklogin til at skrive en anmeldelse af sit eget hotel på en tysk hjemmeside.

Efterfølgende, da jeg slettede indholdet, blev han vred og opførte sig truende overfor mig. Bagefter oplevede jeg flere gange at blive ignoreret af reception og barpersonale, selv når jeg stod først i køen.

Denne episode skabte en generel utryk stemning for både mig og mit barn under opholdet på [hotel 1].

#### 3. Flytning til [hotel 2], Alanya

På grund af den utrykke situation blev vi flyttet til [hotel 2] i Alanya.

Vi blev af [rejsearrangøren] lovet, at der ville blive stillet en kørestol til rådighed på [hotel 2].

Denne kørestol blev aldrig leveret, og vi måtte derfor klare os uden det nødvendige hjælpemiddel resten af opholdet.

Flytningen medførte også ekstraomkostninger på over 100 euro til hotel samt transport, som vi selv måtte dække.

Det nye hotel blev først omtalt som en "Premium"-løsning, men viste sig at være samme kategori som det [bestilte]

#### 4. Manglende assistance ved hjemrejse

Dagen før hjemrejse talte jeg med en medarbejder fra [rejsearrangøren] ([...]), der lovede, at [rejsearrangørens søsterselskab] -personale ville stå klar med en kørestol til min søn ved ankomst til Antalya Lufthavn med bussen.

Ved ankomst var der ingen mødt op, og vi måtte placere min søn på en kuffertvogn og skubbe ham hele vejen til indtjekningen.

En [rejsearrangørens søsterselskab]-medarbejder kunne ikke hjælpe og havde ikke fået besked om os.

Ved indtjekning bad jeg igen om assistance, men de kunne heller ikke skaffe en kørestol. Først efter hjælp fra en [anden rejsearrangør] -medarbejder (vi rejste ikke med [anden rejsearrangør]) lykkedes det at få fat i en kørestol.

Assistenten, der kom, fulgte os kun til midten af lufthavnen og sagde, at det ikke var hans job at hjælpe til gaten.

Vi måtte selv finde vej til gaten og fik heller ikke adgang til forboarding, selvom vi kunne høre, at der blev kaldt på os fra flyet.

#### 5. Konsekvenser

Manglende adgang til lovet hjælpemiddel (kørestol) på hotellet betød, at mit barn var begrænset i mobilitet og oplevelser resten af opholdet.

Manglende lufthavnsassistance gjorde hjemrejsen fysisk og psykisk belastende for os begge. Den utrygge oplevelse på [hotel 1] medførte, at vi måtte ændre hele vores opholdsplan og leve med en konstant følelse af utryghed.

Vi måtte i flere situationer selv finde løsninger og søge hjælp fra tredjepart, selvom vi havde købt en pakkerejse med tryghedspakke.

#### 6. Dokumentation

- Korrespondance med [rejsearrangøren] om hotelskifte og løfte om kørestol.

...”

I mail af 24. oktober 2025 til Ankenævnet har klageren endvidere oplyst bl.a.:

”...

Ved ankomsten til [hotel 2] oplevede jeg yderligere ubehag, da vores balkon var udstyret med kraftige gitre, hvilket forstærkede følelsen af at være indespærret – især i lyset af, at der samtidig var skovbrande i området. Jeg frygtede for, hvordan vi kunne komme ud, hvis branden skulle brede sig.

Jeg håber, at Ankenævnet vil tage særligt hensyn til, at min søn fortsat er påvirket af de ubehagelige oplevelser under rejsen.

...

Jeg har vedlagt følgende dokumentation til sagen:

...

5. Dokumentation for kørestols- og assistancebehov (billeder af assistance-mærkat og solsikkesnor)

6. Bagagemærker (Turkish Ground Services) som dokumentation for flyrejse

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 25. og 26. august 2025 til rejsearrangøren og mails af 24. oktober og 1. december 2025 til Ankenævnet.

Efter hjemkomst har rejsearrangøren tilbudt klageren 635 kr. i kompensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 18.256 kr.

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

”...

Vi beklager naturligvis, at alt ikke gik som forventet, både på hotellet, med din søns knæskade og med assistancen på hjemrejsen.

...

Vedrørende de klager, du har rejst omkring en ansat på hotellet, er dette blevet videregivet til hotellet. Vi beklager, hvis en medarbejder har fået dig og din søn til at føle jer utrygge eller dårligt behandlet.

Vi vil dog gerne præcisere, at fra det tidspunkt, hvor I kontaktede vores guider, kunne et hotelbytte være blevet arrangeret tidligere til [hotel 2]. I efterspurgte dog specifikt et af vores [hotel 3-4-5]-hoteller, som alle er en opgradering fra [hotel 1] og dermed også har en

højere pris. Dette takkede du nej til, da du fandt det for dyrt. Vi tilbød jer derefter igen [hotel 2], som er af samme standard som [hotel 1]. At det skulle være et premiumhotel kan vi desværre ikke se, hvorfra informationen skulle være kommet, da vores guider er fuldt ud klar over, at [hotel 2] er et trestjernet hotel og ikke indgår i vores premiumkategori, hvor vi udelukkende har femstjernede hoteller. Vi beklager misforståelsen her – måske har der været tale om en uklarhed i beskrivelsen af hotellerne generelt, eller at hotellet i sig selv er meget populært blandt vores gæster og derfor anbefales.

Vi vil også påpege, at hotelbytter som udgangspunkt betales af gæsten selv, og opgraderinger sker sjældent uden ekstra omkostning eller til en reduceret pris. [Hotel 2] blev tilbudt til jer netop til en reduceret pris, hvor vi selv dækkede en del af udgiften, hvilket vi anser som en rimelig kompensation.

Når det gælder hjemrejsen fra Antalya Lufthavn, vil vi gerne udtrykke vores dybfølte beklagelse over de store mangler, der opstod med assistancen. Vi forstår udmærket den stress og usikkerhed, situationen skabte for jer – og især for jeres søn. Vi havde videregivet jeres forespørgsel, men desværre blev den ikke korrekt udført i lufthavnen. Det er naturligvis uacceptabelt, at I ikke fik den hjælp, I var blevet lovet, og som I med rette kunne forvente.

Vi beklager, at I selv måtte løse situationen ved at bruge en bagagevogn og søge hjælp hos andre aktører, og vi forstår, at dette medførte en stor belastning. At den assistent, som til sidst kom, ikke fulgte jer hele vejen til gaten, er heller ikke i overensstemmelse med, hvad vi forventer af vores samarbejdspartnere. Vi har taget dette videre til de ansvarlige parter for at sikre, at lignende ikke sker igen.

Vedrørende hotelbyttet vil vi præcisere, at vi allerede har dækket en stor del af udgiften i forbindelse med tilbuddet om [hotel 2]. Derfor mener vi fortsat ikke, at det er rimeligt at refundere det resterende beløb for hotelbyttet eller de taxaudgifter, der er opstået.

...”

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

”...

1. Brister gällande assistans vid ut – och hemresa

Anmälaren har själv fyllt i vårt formulär avseende assistans vid resan, vilket även framgår av de bilagor som bifogats av anmälaren. Vi har bekräftat att informationen om behov av rullstolsassistans har vidarebefordrats till flygbolaget, något som även framgår skriftligen på anmälares resebevis (bilaga B).

Vi har dessutom tydligt informerat anmälaren via mejl om att incheckning ska ske vid en bemannad disk på flygplatsen samt att man där ska upplysa personalen om att assistans har begärts, så att flygplatsen ges möjlighet att arrangera detta. Detsamma gäller ombord på flyget, där kabinpersonalen ska informeras i god tid innan landning.

Det är vidare viktigt att poängtera att assistans normalt tillhandahålls från incheckningen till gaten. Assistans omfattar inte transport till eller från transferbussen, vilket även har kommunicerats till anmälaren på destinationen genom våra guider.

...

### 3. Bild av anställd på [hotel 1]

Anmälaren har enligt egen uppgift tagit upp den aktuella händelsen med våra guider på plats.

Guiderna har i sin tur varit i kontakt med hotellet, som uppger att de inte har uppfattat någon fientlig eller hotfull situation mellan anmälaren och den aktuella hotellanställda. Anmälaren har bifogat en bild i sin anmälan. Vi vill betona att vi, utifrån det bildmaterial som tillhandahållits, inte kan identifiera något som indikerar ett felaktigt agerande från hotellets personal.

Bilden ger inte heller stöd för slutsatsen att anmälaren skulle ha befunnit sig i en situation mot sin vilja. Om det förekommit en meningsskiljaktighet eller dispyt mellan anmälaren och hotellpersonalen är detta inget som vi som arrangör har observerat, varit delaktiga i eller kan uttala oss om.

Den aktuella hotellanställda har arbetat på hotellet i över 15 år. Under denna tid har vi inte mottagit några tidigare klagomål eller noteringar som rör olämpligt bemötande gentemot gäster.

### 4. Byte av hotell

Anmälaren har framfört önskemål om att byta hotell då de upplevde att [hotel 1] inte levde upp till deras förväntningar, och framför allt eftersom de uppgav att den påstådda incidenten gjorde att de kände sig otrygga. Några andra konkreta skäl till önskemålet om hotellbyte framfördes inte på plats.

Våra guider har varit i kontakt med anmälaren på plats och tydligt informerat om att ett hotellbyte skulle innebära en extra kostnad, då vi inte kunnat konstatera några brister på [hotel 1] som skulle motivera ett kostnadsfritt byte. Vi har inte haft några indikationer på att hotellet brustit i en sådan omfattning att det skulle utgöra grund för ersättning eller utan kostnad erbjuda alternativt boende.

Anmälaren har fått ta del av flera förslag på andra hotell med tillhörande prisuppgifter och har därefter valt att, mot en kostnad av 170 €, byta till trestjärniga [hotel 2] i Alanya. Det har även kommunicerats tydligt att eventuell transport från [hotel 1] till det nya hotellet bekostas av anmälaren. Däremot har vi anpassat hemtransferten så att den utgår från [hotel 2] utan extra kostnad.

Under dialogen på plats har vi, som en goodwill-gest, erbjudit att stå för 50 % av kostnaden för hotellbytet. Detta innebar att anmälaren betalade 635,33 kronor för bytet för resterande 6 nätter av vistelsen.

### 5. Balkong på [hotel 2]

Vi kan inte se att anmälaren har framfört några synpunkter gällande balkongens utformning i kontakt med våra guider på destinationen. Eftersom detta inte togs upp under vistelsen har vi inte haft möjlighet att avhjälpa saken. Hade anmälaren informerat oss på plats hade vi kunnat undersöka möjligheten till ett rumsbyte.

Under perioden förekom skogsbränder i delar av Antalya-regionen. Som framgår av vårt SMS-utskick (bilaga C) har detta inte påverkat våra gäster på destinationen.

## 6. Tillægspaket Premium

Anmälaren uppger att [hotel 2] skulle vara ett ”premiumhotell”. Detta stämmer inte. Varken i vår marknadsföring eller i kommunikationen med våra guider framgår det att [hotel 2] skulle omfattas av något premiumkoncept. [hotel 2] är tydligt marknadsfört som ett trestjärnigt hotell inom vårt [...] -utbud.

Av resebeviset för den ursprungliga bokningen av [hotel 1] (bilaga D) framgår att anmälaren har valt att köpa till ett premium tillægspaket. I detta paket ingår måltid på flyget, incheckat bagage, busstransfer samt trygghetspaket. Tillægspaketet är således kopplat till tjänsterna kring resan, inte till hotellstandard.

För nämndens information visar bilaga E hur våra olika tillægspaket presenteras i bokningsprocessen, efter att resenären valt flyg, hotell och rumstyp. Informationen är tydlig med att det rör sig om separata tillægspaket och vilka tjänster som ingår i respektive paket.

...

Gällande assistansen vid ut- och hemresa beklagar vi om anmälaren upplevt brister. Informationen har vidarebefordrats till flygbolaget, och vi har även tagit till oss av feedbacken.

...

Vi ser inte att det finns någon grund för anmälares krav på att få tillbaka hela resans pris. Paketresan har genomförts utan avvikelser som skulle kunna motivera ett högre prisavdrag. Som en ytterligare goodwill har vi erbjudit 1 500 kronor under reklamationshanteringen. Denna summa har ännu inte betalats ut då anmälaren avvisat erbjudandet och kräver en högre ersättning.

Mot denna bakgrund avslår vi anmälares yrkande i sin helhet och finner inte skäl för kompensation.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 26. august 2025 til klageren.

### Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren under opholdet på det bestilte hotel har oplevet en episode i forbindelse med en samtale med en hotelansat, som også omhandlede klagerens telefon, som grænseoverskridende og utryghedsskabende. Klageren ønskede efterfølgende at flytte hotel, og rejsearrangøren hjalp med at finde et andet hotel, som klageren flyttede til mod betaling.

Da Ankenævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, og da klageren – som sagen foreligger til afgørelse – ikke har godtgjort, at den ansatte opførte sig upassende, finder Ankenævnet, at klageren ikke har været berettiget til at flytte hotel uden omkostninger.

Den omstændighed, at klagerens barn efter klagerens oplysninger var særligt sårbar og bar en solsikkesnor, kan ikke føre til et andet resultat, idet klageren, inden aftalen blev indgået, ikke oplyste rejsearrangøren herom.

Ankenævnet finder, at indkvarteringen på det hotel klageren flyttede til rejsens dag 9 var utilfredsstillende, da værelsets balkon var afskærmet af et kraftigt gitter udadtil.

Rejsearrangøren har imidlertid benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med indkvarteringen på det andet hotel, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Da rejsearrangøren i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt og tydeligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt med angivelse af kontaktoplysninger til rejsearrangøren i tilfælde af fejl eller mangler på rejsemålet i medfør af lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5, jf. § 22, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke kan påberåbe sig manglende reklamation.

Nedslaget for den mangelfulde balkon beregnes kompensationsmæssigt fra den 26. juli 2025, hvor klageren flyttede hotel, og frem til hjemrejsen den 1. august 2025.

På denne baggrund, og da assistancen med kørestol fra check-in til gaten i lufthavnen på hjemrejsen ikke var fuldt ud tilfredsstillende, har rejsen været behæftet med mangler, der berettiger til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en skønsmæssig vurdering til i alt 1.200 kr.

Ankenævnet finder herudover, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at standarden generelt på det andet hotel var utilfredsstillende eller af lavere standard end det bestilte hotel.

Ankenævnet finder endeligt, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken hver for sig eller samlet kan anses som mangler, der kan danne grundlag for kompensation i øvrigt.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, ved bekræftelsen af aftalen på et varigt medium angiver det fulde indhold af aftalen med oplysninger om rejseydelsernes væsentligste kendetegn, herunder indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn og kategori i henhold til destinationslandets regler, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3, samt oplysninger om rejsens generelt er egnet for bevægelseshæmmede personer i § 6, stk. 1, nr. 8.

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:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.200 kr. til [Klageren] samt renter fra den 26. august 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