

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-707

afsagt den 16. marts 2026

KLAGER	[Klageren]	(1 voksen/2 børn)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Platanias, Kreta. 3.8.-10.8.2025.	
PRIS	I alt 21.808 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende sikkerhed og tryghed på værelset.	
KRAV	”20% af den samlet pris så ca. 4600 plus omkostninger til sagen her.”	
KLAGEGEBYR	11. september 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	7. januar 2026	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til [Klageren] samt renter fra den 11. september 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 18. februar 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Platania, Kreta, for 3 personer for perioden fra søndag den 3. august til søndag den 10. august 2025 med indkvartering i maisonette med skrå havudsigt på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Under opholdet blev vores værelse låst op uden varsling eller samtykke af servicearbejdere, vi ikke kendte. Jeg klagede både under og efter rejsen. [Rejsearrangøren] afviste klagen uden dokumentation, hvilket skabte utryghed og var grænseoverskridende.”.

Af ”Billet” udskrevet den 29. juli 2025 fremgår bl.a.:

”...

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

...”

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

”...

Jeg er godt og grundigt sur over, at håndværkere ikke bare én, men to gange har fået adgang til vores lejlighed uden vores viden eller samtykke – via terrassedøren ovenpå – for at arbejde på airconditionanlægget.

Sidste gang var min yngste søn alene hjemme, hvilket er fuldstændig uacceptabelt og kompromitterer både vores privatliv og sikkerhed. Vi har desuden penge og værdigenstande liggende på værelset, hvilket gør denne mangel på kontrol endnu mere alvorlig. Det er helt uacceptabelt, at hotellet tillader uvedkommende adgang uden varsel eller tilladelse. Jeg forventer, at I straks tager denne sag op med hotellet og sikrer, at gæster fremover altid får besked inden sådanne indgreb – og at uvedkommende adgang straks stoppes.

Derudover forventer jeg en passende kompensation for den utryghed og det brud på privatliv, vi har oplevet under vores ophold.

Hvis ikke denne situation løses hurtigt, og en kompensation imødekommes, ser jeg mig nødsaget til at tage sagen videre til relevante forbruger- og sikkerhedsmyndigheder.

Jeg ser frem til en hurtig tilbagemelding med en klar handlingsplan og forslag til kompensation.

...”

I mail af 9. september 2025, kl. 13.26, til rejsearrangøren, gør klageren endvidere gældende:

”...

Jeg bliver nødt til at korrigere sagsforløbet:

Jeg kontaktede jer under opholdet. Den 9. august sendte jeg en skriftlig henvendelse om, at teknisk personale to gange havde fået adgang til vores lejlighed via terrassedøren uden vores samtykke – senest mens min yngste søn var alene i lejligheden.

Derudover talte jeg med rejselederen og hotellet på hjemrejsedagen, hvor rejselederen udtrykkeligt lovede at tage sagen videre. Det er derfor ikke korrekt, når I skriver, at I ikke blev kontaktet under opholdet.

Sagens kerne er uændret og alvorlig: Der var uvarslet adgang til vores lejlighed, herunder mens et mindreårigt barn var alene, og vi havde penge og værdigenstande i rummet. Det er uacceptabelt og skaber utryghed.

Jeg beder om, at I vender tilbage med:

1. En skriftlig undskyldning samt korrektion af jeres sagsnotat, så det fremgår, at jeg kontaktede jer under rejsen (mail af 9. august + dialog med rejseleder).
2. En konkret kompensation, der afspejler utrygheden og bruddet på privatliv.
3. En kort handlingsplan for, hvordan I og hotellet sikrer tydelig varsling og respekt for gæsters privatliv fremover (herunder at der aldrig gives adgang, når et barn er alene).

For at afklare forløbet beder jeg samtidig om dokumentation:

- Kopi af eventuel varsling om teknisk arbejde, som I henviser til.
- Hotellets arbejdseddell/ordre for indgrebene samt adgangs-/nøglelog og navne på de teknikere, der gik ind.

...”

I mail af 12. november 2025 til Ankenævnet har klageren endvidere anført bl.a.:

”...

2. Tidspunkt og beskrivelse af hændelserne

Der var to episoder, hvor personer fra hotellet gik ind på vores værelse uden varsel.

Første episode:

Jeg er af den opfattelse, at der var nogle serviceteknikere, som arbejdede med reparation eller service på airconditionanlægget. De har formentlig set, at døren til vores terrasse stod åben, og er herefter gået ind i vores værelse den vej igennem, uden at give besked eller banke på. Jeg tænkte dengang, at det måtte være en misforståelse, og valgte at overse det i den tro, at det var en enkeltstående fejl.

Anden episode:

Den sidste hændelse fandt sted dagen inden hjemrejsen, omkring formiddagstid, hvor en hotelmedarbejder igen låste sig ind i værelset uden at banke på eller varsle forinden.

Denne gang var vi til stede på værelset, og episoden var meget ubehagelig - især for børnene.

3. Reklamation på stedet

Jeg reklamerede først i receptionen på hjemrejsedagen den 10. august 2025, hvor jeg fortalte om episoderne. Jeg kontaktede også rejselederen fra [rejsearrangøren] samme dag og forklarede, hvad der var sket. Der blev lyttet, men jeg oplevede ikke, at der blev taget nogen egentlig handling fra hotellets eller rejseselskabets side.

4. Dokumentation

...

Jeg har desværre ikke billeder eller skriftlige svar fra hotellet, da kommunikationen foregik mundtligt i receptionen og med rejselederen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. oktober 2025 og 7. januar 2026 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”20% af den samlede pris så ca. 4600 plus omkostninger til sagen her.”

Rejsearrangøren gør i mail af 9. september 2025, kl. 13.26, til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi forstår fuldt ud, at det har virket grænseoverskridende, at teknisk personale fik adgang til jeres lejlighed uden at I var informeret forud – især i en situation hvor din søn var alene. Det er naturligvis vigtigt for os, at alle gæster føler sig trygge og har ro omkring deres privatliv under hele ferien.

Vi har drøftet situationen med hotellet, og herfra lyder det, at der blev varslet om teknisk arbejde på forhånd. Det er hotellets opfattelse, at der ikke blev givet udtryk for, at de ikke måtte komme ind. Vi har desuden ikke modtaget nogen henvendelse fra jer under opholdet via vores rejseledere, som ellers meget gerne ville have hjulpet jer og taget fat i hotellet med det samme. Det ville have givet os mulighed for at håndtere situationen på stedet og forsøge at finde en løsning, mens I stadig var afsted.

Vi beklager naturligvis, hvis I har følt jer overrumplede eller utrygge – det er på ingen måde hensigten, og vi har bedt hotellet om at være ekstra opmærksomme på tydelig kommunikation og respekt for gæsternes privatliv fremadrettet.

...”

I mail af 11. september 2025 til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Du har helt ret i, at du den 9. august skrev til vores hovedkontor, og at du desuden talte med vores rejseledere på afrejsedagen. Det beklager vi ikke fremgik klart af vores tidligere svar.

Vi forstår, at du oplevede situationen som grænseoverskridende, og vi tager naturligvis dine bekymringer alvorligt. Det er vigtigt for os, at alle vores gæster føler sig trygge under hele opholdet, og vi har – som nævnt tidligere – gjort hotellet opmærksom på, at de fremover skal sikre tydelig kommunikation og respekt for gæsternes privatliv, også i forbindelse med teknisk arbejde.

Hotellet har oplyst, at der var varslet adgang i forbindelse med airconditionarbejdet, og at der ikke blev gjort indsigelse mod dette. På den baggrund og efter samlet vurdering af sagens forløb, herunder dialog med hotellet og rejselederne, har vi ikke yderligere at tilføje og tilbyder ikke kompensation i denne sag.

...”

I mail af 12. december 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende bl.a.:

”...

Bilag C. Procedure for adgang til værelserne.

Besked fra hotellet i forhold til procedure for adgang til gæsters værelser:

...

Vi vil gerne understrege, at hotellets personale (rengøringspersonale og teknikere) aldrig går ind i værelser uden gæstens tilladelse. En tekniker må kun gå ind på et værelse, hvis der er et teknisk problem og med samtykke fra gæsten.

...

Bilag D. Reklamationspligt

Nederst på side 1 af billetten er gæsterne oplyst om sin reklamationspligt.

...

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

...”

Rejsearrangøren har overfor Ankenævnet henvist til en mail af 27. oktober 2025 til klageren fra rejsearrangøren, hvoraf følgende fremgår bl.a.:

”...

Vi har gennemgået sagen igen i lyset af din mail, men efter en samlet vurdering af forløbet, herunder oplysningerne fra både hotellet og vores rejseledere, må vi desværre fastholde vores tidligere afgørelse.

Hotellet har oplyst, at der blev varslet teknisk arbejde i forbindelse med service på airconditionanlægget, og at personalet udførte arbejdet i overensstemmelse med deres interne procedurer. Vi har dog gjort hotellet opmærksom på, at de fremover skal sikre en tydeligere kommunikation og fuld respekt for gæsternes privatliv, så lignende situationer undgås.

...”

Rejsearrangøren har overfor Ankenævnet endvidere henvist til en mail af 12. august 2025 fra rejselederen til rejsearrangøren i forbindelse med klagerens reklamation, hvoraf følgende bl.a. fremgår:

”...

Vi har intet hørt selvom vi har snakket med ham. Jeg har lige snakket med hotellet der nævner at de er blevet oplyst omkring airconditionen 1 dag før at arbejderne kommer.

...

Men de siger at de er blevet advaret omkring de kommer og har ikke sagt noget med at de ikke vil have de kommer.

...”

Ankenævnets afgørelse

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at hotelpersonale to gange i løbet af klagerens ophold låste sig ind i klagerens lejlighed for at servicere airconditionanlægget uden at banke på først.

Rejsearrangøren har i den konkrete sag oplyst, at hotellets personale (rengøringspersonale og teknikere) aldrig går ind i værelser uden gæstens tilladelse, og at en tekniker kun må gå ind på et værelse, hvis der er et teknisk problem og med samtykke fra gæsten.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke har godtgjort, at klageren blev varslet, eller har givet samtykke til, at personalet måtte gå ind i lejligheden. De to servicebesøg i klagerens lejlighed findes i de konkrete tilfælde derfor at være sket i strid med hotellets retningslinjer.

Rejsearrangøren har imidlertid benægtet, at klageren har reklameret korrekt på rejsemålet.

Rejsearrangøren kan ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 22 ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5.

Da rejsearrangøren ikke har godtgjort, at klageren i forbindelse med bekræftelsen af aftalen den 18. februar 2025 skriftligt blev oplyst om dennes reklamationspligt med angivelse af kontaktoplysninger på rejselederen, et kontaktpunkt eller en anden tjeneste 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.

Ankenævnet finder herefter, at klageren er berettiget til en skønsmæssigt fastsat genogdøgørelse på i alt 1.000 kr. for den utryghed hotelpersonalets adgang til klagerens lejlighed skabte for klageren og dennes børn.

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 1.000 kr. til [Klageren] samt renter fra den 11. september 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