

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 24-572

afsagt den 14. oktober 2025

KLAGER	[Klageren]	(4 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] Virksomhedsnummer: [...]	
REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 24.8.-31.8.2024.	
PRIS	I alt 23.449,68 kr. (Eksklusive Travel Ekstra-pakke Plus)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotellet ikke var et 'festhotel for unge mennesker' som bestilt, utilfredsstillende standard generelt og All Inclusive.	
KRAV	Yderligere kompensation på 6.553,33 kr. svarende til en kompensation på i alt 8.000 kr. Erstatning på i alt 5.435,14 kr. samt refusion af hotelophold. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 1.446,67 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	31. januar 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	31. juli 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.353,33 kr. til [klageren] samt renter fra den 31. januar 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 5. juni 2024 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra lørdag den 24. august til lørdag den 31. august 2024 med indkvartering i to club party standardværelser på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga., at hotellet ikke var et 5-stjernet party hotel for unge mennesker, som bestilt. Hotellet var et 3-stjernet familiehotel med børnefamilier uden musik og andre unge mennesker.

Herudover gør klageren gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. hotelstandarden og All Inclusive forplejningen, som var under al kritik. Derfor blev klageren nødt til at spise ude og opsøge det festlige ferieliv og atmosfære andre steder, end forventet.

Klageren gør endvidere gældende, at de klagede over hotellet, da de ankom for at blive flyttet til et andet hotel, men at rejsearrangøren ikke gjorde noget ved situationen.

Ved søgning på hotellets navn på internettet den 29. juni 2025 er hotellet ifølge klageren bl.a. beskrevet således:

”...
[HOTEL 1]
...
4-stjernet hotel
...”

Af ordrebekræftelse af 5. juni 2024 fremgik bl.a.:

”...
Hotel
[hotel 1] *****
...
Udbyder: [rejsearrangørens underleverandør]
...
Vi står til din rådighed
Vilkår og betingelser for bookingen [link]
...”

Af klagerens kommunikation med rejsearrangørens 'chat bot' den 24. august 2024 fremgår bl.a.:

”...
Customer (24/08/2024 19:11:11) : Vi er ankommet til hotellet men vi er meget skuffede over hotellets stand og maden. Der er meget slidt og maden lever ikke op til forventningerne. Værelserne er meget slidte med en slidt seng, beskidt sengetøj m.m er der noget i kan gøre

Agent (24/08/2024 19:12:02) : Jeg beklager, hvad der skete. Jeg vil gennemgå din reservation lige nu for at forsøge at hjælpe dig så meget som muligt

Customer (24/08/2024 19:12:32) : der er reklameret med 5-stjernet hotel men det er 4-stjernet. Alt inventar på hotellet er skidt, beskidt og gammelt

Agent (24/08/2024 19:12:57) : har du talt med receptionen for at klage?

Customer (24/08/2024 19:13:19) : Ja

Customer (24/08/2024 19:13:59) : Vi er meget skuffede over rejsen og prisen til denne

Agent (24/08/2024 19:16:11) : Hvilket svar gav receptionen dig?

Customer (24/08/2024 19:17:22) : Det er ikke noget de kan gøre ved. Hotellet er jo i den stand den er

Agent (24/08/2024 19:17:51) : Og har de spurgt, om de kan skifte de beskidte lagner?

Customer (24/08/2024 19:19:04) : Det er jo ikke kun ligner. Hotellet er slidt og gammelt. Sunbeds er slidte, maden er ik i orden. Man kn få Pepsi at drikke, eller to forskellige vine. Dette hotel lever på ingen måde op til billederne.

Agent (24/08/2024 19:20:08) : Jeg er virkelig ked af det

Agent (24/08/2024 19:20:20) : vil du have mig til at søge erstatning for dine klager?

Customer (24/08/2024 19:20:32) : Ville i kunne rykke os til et andet hotel?

Customer (24/08/2024 19:20:50) : det ville være det bedste da vores ferie ikke lever op til forventningerne

Agent (24/08/2024 19:21:15) : Jeg beklager, ingen flytning kan bekræftes

Customer (24/08/2024 19:21:38) : hvad skal det betyde

Agent (24/08/2024 19:21:45) : hvis du ønsker det, kan du prøve at anmode om compensation fra leverandøren

Customer (24/08/2024 19:22:06) : Er i ikke leverandøren?

Agent (24/08/2024 19:22:38) : eller hvis du ikke ønsker at bo på hotellet, kan du anmode om en refusion, hvis det er muligt, for de nætter, du ikke har nydt, og på den måde kan du finde dig en anden bolig, men jeg kan ikke garantere noget, da det er hotellet, der skal acceptere det

Agent (24/08/2024 19:22:59) : Nej, vi er [rejsearrangøren]-bureauet

Customer (24/08/2024 19:23:09) : Ville i kunne anmode hotellet om refusion?

Agent (24/08/2024 19:23:17) : mellem os og hotellet er der leverandører

Customer (24/08/2024 19:23:24) : Hvem er disse?

Agent (24/08/2024 19:23:42) : Oplysningerne vises på din kupon

Agent (24/08/2024 19:24:53) : Vil du have mig til at forsøge at anmode om muligheden for refusion af de nætter, du ikke har haft? Eller foretrækker du, at vi prøver en compensation?

Customer (24/08/2024 19:25:15) : Du må gerne anmode om refusion

Customer (24/08/2024 19:25:24) : men hvor meget kan man få?

Agent (24/08/2024 19:25:49) : Det afhænger af hotellet

...”

I mail af 25. august 2024 til rejsearrangøren har klageren bl.a. anført:

”...

The hotel which was advertised as a party hotel. We even booked a "party room." This hotel was sold to us as a party hotel where one could socialize with other young people. However, there are only families with children here, as the hotel has changed its concept.

If we want to go to the beach bar, we suddenly have to pay for drinks ourselves, which was not disclosed. We would like to change hotels immediately. We request to be transferred to another hotel and to keep the same return flight. We would like to change the hotel today 25 of August. - Lates tomorrow 26 of august before 10 a clock. We did contact you yesterday for this request and was in contact with your chat bot. We booked a 5-star hotel but have arrived at a 4-star hotel. We are deeply shocked by the rooms, which were dirty when we arrived, and by our bathroom, which appears to have never been cleaned. Based on the pictures we saw online, this room was never shown in any of the images. We are staying in rooms 3321 and 3324. - The pathways smells like garbage and piss Furthermore, the place is dilapidated. There is a smell of urine or garbage on the paths. The facilities appear to be decayed and do not meet our expectations in any way. The food is completely inedible. It is reheated food, which is still cold when you eat it. The cake has the texture of chewing gum. Your selection of drinks, including cocktails, consists of vodka and Pepsi or some form of orange juice. The juice tastes more like water with yellow coloring added.
...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. oktober 2024 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
We will in no way accept this refund. We are complaining about several issues, including how you have misrepresented this hotel. Your website indicates that this is a party hotel, which it is NOT. It is a family hotel. This constitutes false advertising. We made the booking through you, which means you are responsible for compensating us. Ultimately, we do not care how you handle it between you and the hotel. Additionally, none of the images on your website match what we encountered in Turkey. Furthermore, we are seeking a full refund for the hotel, as the food was inedible, the beverages were indescribably bad, and the hotel was dirty and unpleasant.
We had to eat out every morning, noon, and evening—therefore, we also seek compensation for the additional expenses we incurred, including taxi fares to and from the hotel. We understand that the flight is nonrefundable. I would like to point out that several times during our stay, we requested to change hotels. In response, you referred us to the hotel manager, and the hotel manager referred us back to you—NEITHER of you offered any help or responded to our requests. We have appealed the case in Denmark and fully intend to pursue it until we get our money back.
There are 4 of us who traveled, and each paid around 6,500 DKK. per person. Offering us a refund of just under 1,500 DKK is a direct insult. We have repeatedly asked to be called so that we can explain the situation and try to resolve it. AT NO POINT has this happened. The only communication we have had was through a chatbox or with a person in a chat who changed every time the chat closed.
...”

Klageren har i mail 2. juli 2025 overfor Ankenævnet endvidere uddybet klagen med følgende bl.a.:

”...

Jeg har forsøgt at sende en video med, som viser hvad vi forventede at vi ankom til. Efter at vi havde set den på deres hjemmeside, samt deres sociale medier.

...

1. Værelsesbeskrivelse

Vedlagt som bilag finder De vores bookingbekræftelse, hvoraf det fremgår, at vi har booket 2 x Club Party Standard Room. Denne værelsestype er ikke længere tilgængelig på [rejsearrangørens] hjemmeside, hvorfor vi desværre ikke har adgang til den oprindelige beskrivelse fra bookingtidspunktet.

2. All Inclusive-beskrivelse fra nuværende hjemmeside

På nuværende tidspunkt oplyser [rejsearrangøren] følgende under hotellets forplejning:

- Bar

...

- Restaurant

...

- Snackbar

...

- Vin/champagne (mod gebyr)

Yderligere fremgår det på hotellets officielle hjemmeside (oversat fra tyrkisk til dansk), at All Inclusive inkluderer:

- Morgenmad: 07:00–10:00
- Sen morgenmad: 10:00–11:00
- Frokost: 12:30–14:00
- "Fantastisk vaffel": 12:00–16:00
- "Festival": 12:00–16:00
- Konditori: 12:00–17:00
- Aftensmad: 19:00–21:00
- Minibuffet (suppe/snack): 00:00–06:00
- Døgndækket udvalg af lokale drikkevarer, herunder tyrkisk kaffe

3. Vores oplevelse

Trods ovenstående beskrivelse oplevede vi, at der i praksis var meget begrænset adgang til mad uden for hovedmåltiderne (morgenmad, frokost og aftensmad). De nævnte snacks uden for disse tidsrum var enten ikke tilgængelige eller bestod af kolde rester fra tidligere måltider. Vi oplevede dog at der var en form for pizza- og tortilla-stykker. Nattesnacken bestod af kolde retter fra aftensmaden og kunne ikke karakteriseres som en reel mini buffet. Dette stemmer ikke overens med den oplevelse, vi havde forventet, da vi valgte et hotel med All Inclusive og døgndækket mad- og drikkevarer udbud.

- Når vi spurgte personalet i baren, hvilke drinks de kunne lave, svarede de oftest blot: "Nævn en drink, så laver vi den." Det førte ofte til, at de ikke kendte den nævnte drink og heller ikke kunne lave den.
- Vi forsøgte derfor selv at købe sodavand udenfor hotellet for blot at få vodka i baren og blande selv – men her blev vi ved flere lejligheder nægtet at få serveret et glas med ren vodka. Dette stemmer ikke overens med hotellets beskrivelse af "fri adgang til lokale alkoholiske drikkevarer døgnet rundt" og giver indtryk af et All Inclusive-koncept, der i praksis var stærkt begrænset og inkonsekvent administreret.

...

Antal stjerner – uoverensstemmelse mellem booking og markedsføring Vi har vedlagt bilaget "Stjerner", som består af to billeder i PDF-format:

- Side 1 viser et skærbillede fra rejseudbyderen [rejsearrangørens] hjemmeside, taget inden for de seneste 14 dage. Her fremgår det tydeligt, at hotellet markedsføres som 5-stjernet.
- Side 2 viser et søgeresultat fra Google, hvor hotellet – [hotel 1] – angives som et 4-stjernet hotel

...

Disse oplysninger er hentet for nylig og repræsenterer den aktuelle markedsføring

...

Vi har forsøgt at finde visuel dokumentation fra bookingtidspunktet (via bl.a. Google Maps' historiske billeder), hvor hotellets stjernevurdering tidligere fremgik af bygningens facade. Dette er dog ikke længere synligt, da hotellet har enten ændret facade i 2025 eller fjernet deres stjerner fra bygningen.

...

Ved booking valgte vi specifikt et Club Party Standard Room, hvilket fremgår af vedlagte bilag "Bookingbekræftelse". På daværende tidspunkt blev hotellet markedsført som et partyhotel, og det var afgørende for vores valg. Vi ønsker at dokumentere, at hotellet i dag fremstår som et familiehôtel og ikke længere tilbyder det partykoncept, vi booked ud fra.

- Vi har ikke kunnet finde nogen henvisning til "partyhotel" på hotellets eller rejseudbyderens hjemmeside pr. dags dato.
- Der er ingen festrelaterede billeder eller aktiviteter vist på hotellets officielle Instagram-profil. Det fremgår tydeligt, at profilen er ændret markant – med nye billeder, der alle er uploadet fra 9. januar 2025 og frem. Det gamle indhold, herunder festbilleder, er slettet.
- Vi havde forud for rejsen set både billeder og videoer med tydeligt partyindhold – bl.a. fra hotellets egen Instagram. Dette er nu fjernet. Under opholdet bekræftede **flere ansatte – herunder en specifik medarbejder, som vi talte med gentagne gange – at hotellet ikke længere er et partyhotel, men at konceptet blev ændret sommeren 2024 til et familiehôtel.

...

Vi har vedlagt en video, som vi selv optog under opholdet, der viser det, vi havde forventet af hotellet ved booking. Samme videoklip (eller dele heraf) benyttes i dag på hotellets hjemmeside, men her er elementer med mad og festlige aktiviteter blevet klippet ud. Disse forhold underbygger, at hotellets koncept er blevet væsentligt ændret efter vores booking, og at vi således ikke har fået det produkt, vi oprindeligt blev stillet i udsigt.

...

Som følge af den begrænsede adgang til mad og drikkevarer på hotellet, samt hotellets placering og manglende faciliteter, har vi haft betydelige ekstraudgifter under opholdet. Disse udgifter relaterer sig hovedsageligt til måltider uden for hotellet samt transport (taxa) frem og tilbage til Alanya by. Se venligst vedhæftet Excel ark. Kursen har været ca. 7,46 DKK = 1 EUR. Alt er omregnet til DKK i arket.

Taxi:

Da hotellet var placeret uden for byen, og hotellets faciliteter ikke levede op til det forventede, var vi nødt til at tage taxa til og fra Alanya centrum to gange dagligt (én udrejse og én hjemrejse). Aftalen med hotellets personale lød på:

- 20 EUR fra hotellet til Alanya
- Omkring 15 EUR fra Alanya til hotellet (her havde man mulighed for at snakke om prisen)

Vi brugte ikke taxa på ankomst- og afrejsedagen. Ud fra vores billeder med dato og lokation kan vi dokumentere, hvor mange dage og gange vi har været i Alanya.

...

B. Mad uden for hotellet

Hotelllets All Inclusive-koncept levede ikke op til det beskrevne, og vi blev derfor nødt til at spise ude i byen de fleste dage – ofte både frokost og aftensmad. Meget af dette er betalt kontant, da mange restauranter og barer ikke accepterede betalingskort (hverken Dankort eller Mastercard). Nogle er betalt sent nat, og derfor er der nogle dage hvor beløbet er højere.

...

Hævet: I kan se hvor mange penge som er hævet. Det er brugt på Taxi, mad og lidt til os selv.

...

Vi opdeler hermed vores krav i henholdsvis erstatning for dokumenterbare økonomiske tab og kompensation for ferie, der ikke levede op til det lovede.

A. Erstatning (økonomisk tab) Post	Beløb (DKK)	Bemærkninger
Mad	4.435,14	Dokumenteret via kontoudtog og bilaget "Kontoudtog". Vi kræver kun beløb, der kan dokumenteres.
Taxi	1.000,00	Delvist krav, da enkelte ture til byen var forventelige. Faktiske udgifter overstiger dette.
Hotel	—	Vi kræver refusion af hotelopholdet. [...] Refusionsbeløbet overlades til skøn.

Samlet erstatningskrav: DKK 5.435,14 + refusion af hotelopholdet (betragtes som misligholdt ydelse).

B. Kompensation (ikke-økonomisk tab)

Vi kræver kompensation for væsentlige ulemper og ferie, der ikke levede op til det lovede – herunder:

- Mangel på adgang til mad og drikke udenfor faste måltider.
- Hotellet levede ikke op til markedsføringen (stjerner, partykoncept, All Inclusive).
- Ændret hotelkoncept efter booking.
- Manglende faciliteter og stemning, som var afgørende for valg af destination.
- Utilstrækkelig håndtering og information fra rejseudbydere.

Krav: DKK 2.000 pr. person x 4 personer = 8.000 DKK

C. Samlet krav (erstatning + kompensation) Type	Beløb (DKK)
Erstatning	5.435,14 + hotel
Kompensation	8.000,00
Total	13.435,14 + refusion af hotelophold

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 22. oktober, 14. november 2024 og 31. januar 2025 til rejsearrangøren og mails af 14. november 2024 og 2. april 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har efter hjemkomst udbetalt 1.446,67 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 6.553,33 kr. svarende til en kompensation på i alt 8.000 kr. og erstatning på i alt 5.435,14 kr. samt refusion af hotelophold.

Rejsearrangøren gør i mail af 18. oktober 2024 til klageren bl.a. gældende:

”...

I have attempted to call you on a number of occasions but regrettably have missed you and so wanted to provide the outcome of our investigation in writing. I understand your disappointment that the quality of services did not correspond to those you expected during your stay at [hotel 1] and I am sorry for any inconvenience that this situation may have caused you. We opened a complaint through our partner supplier to further investigate your claim. I am pleased to inform you that we have been able to secure the approval of the hotel for a refund of 1446.97 DKK for your hotel reservation. We would like to confirm that we have processed your refund of 1446.97 DKK. Due to standard banking checks, it may take up to 15 days for the amount to show in your account.

Additionally, we would also like to offer you a 100.00 EUR voucher as a gesture of our goodwill. Please let us know if we can proceed with issuing the voucher so that our team can process it for your use.

...”

I mail af 21. oktober 2024 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Please note as well that the total price you mentioned includes the flights, the hotel and the travel extra pack plus service that you purchased. The refund that has been provided by the hotel is for 10% of the hotel reservation.

...

While we understand that this was not the outcome you were seeking, I'm afraid that the hotel reservation was used in its entirety and a refund for a service that was fully used is not something that we are able to provide.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret på klagen i flere mails af 11. december 2024 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 19. maj 2025 lyder således:

”...

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 29. april 2025.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.
...”

Ankenævnets afgørelse

Den indklagede rejsearrangør har ikke udtalt sig i sagen, trods Ankenævnets opfordringer her til. Sagen afgøres som følge heraf på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Ankenævnet finder, som sagen foreligger til afgørelse, at hotellets standard og All Inclusive var utilfredsstillende.

3 medlemmer (Ankenævnets formand og brancheforeningen REJS) finder på denne baggrund, og da klageren ikke har godtgjort, at det bestilte hotel var et partyhotel, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris. Disse medlemmer finder dog ikke, at manglerne samlet set har haft en sådan karakter, at klageren har været berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Disse medlemmer fastsætter ud fra en samlet skønsmæssig vurdering nedslaget til 7.000 kr.

1 medlem med 2 stemmer (Forbrugerrådet Tænk) lægger efter klagerens oplysninger til grund, at det bestilte hotel på købstidspunktet blev udbudt som et partyhotel for unge mennesker, og at hotellet ved klagerens ankomst var uden feststemning og unge mennesker og fremstod som et familiehôtel. Indkvarteringsstedet var derved ændret væsentligt i forhold til det bestilte, hvilket rejsearrangøren burde have haft kendskab til og oplyst klageren om før afrejsen. Dette medlem finder, at da rejsearrangøren ikke uden unødigt forsinkelse og inden afrejsen underrettede klageren om, at hotellet ikke længere blev drevet som et partyhotel samt retten til at hæve aftalen, har rejsearrangøren tilsidesat sin underretningspligt, jf. lovens § 18, stk. 1 og 2. Rejsearrangøren fratog derved klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, da formålet med rejsen er væsentligt forfæjlet. På denne baggrund finder dette medlem, henset til at rejsearrangøren ikke har svaret Ankenævnet, således at klagerens påstand må lægges til grund ved afgørelsen, og at klageren derfor er berettiget til et højere kompensationsbeløb.

Ankenævnet finder samlet, at klageren herudover er berettiget til en skønsmæssigt fastsat erstatning af udgifter til forplejning uden for hotellet efter de almindelige erstatningsretlige regler, da disse er en påregnelig følge af det erstatningsberettigende forhold, jf. lovens § 28.

Erstatningsbeløbet fastsættes efter en samlet skønsmæssig vurdering til i alt 2.800 kr.

Herfra fratrækkes beløbet på 1.446,67 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt til klageren.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren ikke lader klagebehandlingen og udbetalingen af kompensation eller erstatning være afhængig af underleverandørens erkendelse af manglen.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

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.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.353,33 kr. til [Klageren] samt renter fra den 31. januar 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