

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-462

afsagt den 12. februar 2026

KLAGER	[Klageren]	(2 personer)
FORMIDLER CVR-nr.:	SPOT A/S (DEAL.DK A/S) 35252754	
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	Vindrose Rejser A/S 39017229	
REJSEMÅL	Sicilien, Italien. 8.10.-15.10.2025.	
PRIS	I alt 22.000 kr. (Inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af beløb efter annullering af købet.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 5.300 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 16.690 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	8. juli 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	20. november 2025	

Ankenævnets afgørelse

Vindrose Rejser A/S skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.300 kr. til [Klageren] samt renter fra den 8. juli 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 %.

Endvidere skal Vindrose Rejser A/S 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 8. december 2024 på formidlerens hjemmeside et værdibevis til en rejse til Sicilien, Italien, for 2 personer for perioden fra onsdag den 8. oktober 2025 til onsdag den 15. oktober 2025 med indkvartering på [hotel 1]. Med morgenmad og billeje – Fiat Panda eller lignende.

Den 10. december 2024 indløste klageren værdibeviset hos rejsearrangøren. Af faktura dateret 11. december 2024 fremgår endvidere, at klageren efterfølgende har tilkøbt halvpension direkte hos rejsearrangøren mod en yderligere betaling på 3.000 kr. og, at værelsestypen er ændret til et dobbeltværelse med havudsigt.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren efter annullering af købet ikke som aftalt har tilbagebetalt samtlige beløb betalt i henhold til aftalen.

I udbudsmaterialet på formidlerens hjemmeside er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
 Kombiner natur- og kulturoplevelser med afslapning med en uge på 4* hotel inkl. billeje. Rejs fra CPH i apr.-okt.
 ...
 Tilkøb
 Aftales og afregnes direkte med [rejsearrangøren].
 • Værelse med havudsigt: 1.395 kr. pr. person
 • Halvpension: 1.500 kr. pr. person
 ...”

I faktura dateret 11. december 2024 fremgår bl.a.:

”...
 Rejseplan:
 ...
 HOTEL
 ...
 Værelsestype: Dobbeltværelse med havudsigt
 Måltid: Halvpension
 ...”

I mail af 18. juni 2025 skrev klageren følgende til rejsearrangørens direktør:

”...
 I torsdags den 12.6.25 gav du telefonisk tilsagn om at [rejsearrangøren] ville refundere vor rejse til Sicilien 8.10.25.
 Vi ser frem til en bekræftelse og udbetaling af pengene hurtigst muligt.
 ...”

Rejsearrangørens direktør besvarede samme dag ovenstående mail fra klageren og skrev:

”...

Kan du sender mig din konto nummer - og vi overføre beløbet

...”

Klageren har nærmere begrundet klagen i mail af 1. juli 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi har søndag modtaget kr. 16 690 fra [rejsearrangøren], men det skulle være kr. 21990 som aftalt.

...”

I mail af 20. september 2025 til Ankenævnet har klageren endvidere anført bl.a.:

”...

Vi opdagede at morgenmad var incl i pris på rejsen og også i halvpensionen, så fik lovning på havudsigt, det blev ikke holdt og siden har vi kæmpet. Vi rykker adskillige gange på sms uden resultat. Vi taler i tlf med direktøren både 26.3 og 12.6.24. Vi får ingen afklaring og til sidst opgiver vi helt turen mod fuld refusion, som bliver nævnt i begge tlf.samtaler.

Samtalen af 12.6.24. med direktør [...] er udelukkende et direkte spørgsmål fra os om han giver os fuld refusion, [Direktøren] svarer, Ja, jeg giver jer refusion. Vi taler ikke om beløbet, for det er jo selvsagt med hans ja. Hvor han bekræfter fuld refusion. Samtalen tager 2 min, for 26.3.24 havde vi talt med ham om aflysning.

[Direktøren] giver os ingen former for information eller yderligere afklaring, heller ikke efterfølgende hvor vi rykker ham for at få vor penge retur. Telefonsamtaler: foto 14-15

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 28. maj 2025 til formidleren og i mailkorrespondance med rejsearrangøren i perioden 18. marts til 1. juli 2025 og i mail af 5. november 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnets behandling tilbagebetalt 16.690 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling på 5.300 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 20. oktober 2025 lyder således:

”...

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 30. september 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.
...”

Formidleren har kommenteret klagen i mail af 30. maj 2025 til klageren og i mail af 9. oktober 2025 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

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

Ankenævnet finder, at klageren ud fra ordlyden i rejsearrangørens mail af 18. juni 2025 med rette har kunnet forvente, at rejsearrangøren ville tilbagebetale rejsens fulde pris på 22.000 kr., idet rejsearrangørens accept er uden forbehold om fradrag eller henvisning til afbestillingsvilkår.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af restbeløbet på 5.300 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:

Vindrose Rejser A/S skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.300 kr. til [Klageren] samt renter fra den 8. juli 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 %.

Endvidere skal Vindrose Rejser A/S 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