

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-698

afsagt den 24. april 2026

KLAGER [Klageren] (2 voksne/2 børn)

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]
CVR-nr.: [...]

REJSEMÅL Afandou & Kolymbia, Rhodos. 29.6.-6.7.2025.

PRIS I alt 34.589 kr. (4 personer)
I alt 59.163 kr. (6 personer, ekskl. afbestillingsforsikring på i alt 598 kr. for 2 personer)

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotelstandard, utilfredsstillende rengøring og hotelservice. Skadedyr på værelset. Rejsearrangørens utilfredsstillende håndtering af bagageforsinkelse på udrejsen. Utilfredsstillende rejseleder. Opkrævning af miljøafgift.

KRAV Kompensation på 25.000 kr. og erstatning på 787,48 kr. for betaling af hotelskat.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt 4.000 kr. i kompensation til klageren.
Klageren har modtaget erstatning på i alt 2.317 kr. fra sit forsikringsselskab for forsinket bagage.

KLAGEGEBYR 8. september 2025

SAGEN FULDT OPLYST 22. december 2025

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.787,48 kr. til [Klageren] samt renter af 787,48 kr. fra den 8. september 2025 og afyderligere 4.000 kr. fra den 24. maj 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. januar 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Afandou & Kolymbia, Rhodos, for 6 personer for perioden fra søndag den 29. juni 2025 til søndag den 6. juli 2025 med indkvartering i en større 1-værelses lejlighed med terrasse og uspecificeret udsigt og et dobbeltværelse med terrasse og uspecificeret udsigt på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klagen omfatter de 4 personer, der var indkvarteret i den større 1-værelseslejlighed.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. hotellets standard, rengøring og service, som efter klagerens opfattelse ikke svarede til et 5-stjernet hotel.

Klageren gør endvidere gældende, at der var problemer med skadedyr på værelset, herunder kakerlakker, væggelus og andre insekter, hvilket medførte betydelige gener under hele opholdet.

Klageren gør herudover gældende, at rejsearrangøren, herunder guiden på destinationen, ikke håndterede problemerne tilfredsstillende, idet forholdene ikke blev afhjulpet, og der ikke blev tilbudt alternativ indkvartering. Kommunikationen med rejsearrangøren og dennes repræsentanter var mangelfuld og præget af modstridende oplysninger.

Klageren gør yderligere gældende, at guidens håndtering af bagageforsinkelsen på udrejsen var utilfredsstillende, idet der først efter gentagne henvendelser blev taget kontakt til lufthavnen.

Endelig gør klageren gældende, at opkrævningen af miljøafgift var uberettiget.

På rejsearrangørens hjemmeside er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel 1] [rejsearrangørens egen kategori 4+]

Oversigt

Med sin fremragende beliggenhed ved stranden, haven og de store poolområder er [hotel 1] et af vores bedste [koncept]-hoteller. Lejlighederne og værelserne er pænt indrettede og veludstyrede. Der er noget for enhver smag.

...

Værelsestyper

...

Større 1-værelses lejlighed

1-3 personer.

Ca. 35 kvm.

Større 1-værelses lejligheder med balkon eller terrasse i stueplan. Lejlighederne varierer i udseende og størrelse, og de fleste er placeret i en nyopført sidebygning. Kombineret soveværelse og minikøkken. To enkeltsenge og mulighed for en ekstra opredning i en ekstra seng.

...

Minikøkken med mikroovn, el-kedel og kaffe og the, køleskab, brødrister og enkelt køkkenudstyr. Tv med internationale kanaler. Hårtørrer. Badeværelse med bruser og toilet. Rengøring 7 gange om ugen, heraf 1 dag med lettere rengøring.

...

Fakta

...

Generelt

Byggeår: 2011

Renoveret: 2023

Antal værelser: 281

Officiel klassificering: 5

...

Skatter og afgifter

Miljøafgift i Grækenland

De græske myndigheder opkræver en miljøafgift, der varierer efter hotellets officielle klassificering. Afgiften betales direkte til hotellet med kort eller kontanter. Nogle hoteller tager kun imod kontanter. [Rejsearrangørens] klassificering kan afvige fra den officielle.

...

5 stjerner: 15,00 EUR pr. værelse/lejlighed pr. nat.

...

Afgiften gælder fra marts til oktober. For værelser/lejligheder er afgiften lavere i vintermånederne.

..."

Af lægeerklæring underskrevet af en lokal læge den 7. juli 2025 fremgår bl.a.:

"...

This is to certify that guests staying in [hotel 1] hotel, room nrs 2501 (...) and 2503 (klagerens familie) have been examined by our doctor on 05/07/2025 and have been diagnosed with Mosquito bites (small, isolated lesions on the face and body).

..."

Af lægeerklæring indhentet af klageren den 7. juli 2025 – dagen efter hjemkomst – fremgår bl.a.:

"...

07/07/25 11:11 HMN/ Insektbid

S12 Insektstik

Pt har været på ferie på Rhodos.

Pt vågner en morgen med 7 insektbid.

meldes til Hotel og forsikring.

Hotel/hotellæge vil ikke vedkende at det er sengelopper/væggelus, men mener det er myg.

Bid i ansigtet og overkrop på pt er tydelig bid og ikke stik, og IKKE myggestik.

Pt's mor har video af de insekter der fandtes i sengen og det viser tydeligt væggelus/sengelopper.

Obj: små insektbid, med let rødme, ingen kløe.

..."

Af skadedyrsrapport af 8. juli 2025 indhentet af hotellet fremgår bl.a.:

”...

Today on 08th of JULY we were asked to check the rooms 2503 2501 2502 for presence of bedbugs and all the kind of insects. After conducting thorough check of the room we can certify that there were no bed bugs detected nor eggs or traces of them.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret mail til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Rejsen blev købt ud fra rejsearrangørens præsentation af hotellet som et 5 - stjernet resort, hvor “ferielivet er behageligt og problemfrit” og “hotellet har udmærket sig med en høj og ensartet servicekvalitet”. Disse forventninger er på ingen måde blevet indfriet.

Vi boede i en større ét - værelseslejlighed med køkken. Det valgte vi, så vi kunne lave mad til vores børn, hvis de havde brug for ro.

Opholdet har været præget af alvorlige gener, fra første til sidste nat, i form af flere skadedyr, utilstrækkelig og tilnærmelsesvis uacceptabel håndtering fra [rejsearrangørens] og hotellets side og en lang række belastninger, som har forringet vores ferie markant. Vi frygtede for at sove hver nat, samt generelt ophold på værelset.

...

Vi mener, at forholdene samlet udgør en markant mangel, og at opholdet har været sundhedsskadeligt og utrygt, hvorfor vi vurderer et krav på 25.000 kr. som rimeligt - med forbehold for at forhøje kravet yderligere ved indgivelse til Pakkerejse-Ankenævnet.

Vores bilag som er vedhæftet formularen er vigtige sms'er, lægejournal, mails, billeder og videoer.

1. Væsentlige mangler ved hotelværelset - skadedyr og sundhedsrisiko

- Allerede første nat gik vi i panik, da det vrimlede det med kakerlakker på værelset (billeder og videoer vedlagt).
- Vi fandt et insekt uden vinger, som hoppede rundt i sengen – dokumenteret med billede og video.
- Vi har måttet sove med lyset tændt på badeværelset og dække døren til med håndklæde for at holde skadedyrene ude.
- Flere værelser omkring os har gjort det samme, hvilket dokumenterer, at problemet ikke er isoleret (billeder vedlagt).
- Vi fik at vide, at vi ikke måtte slå kakerlakkerne ihjel, men de skulle fanges.

Alene dette har været markant grænseoverskridende, klamt og stressende!

- Vi turde ikke bruge køkkenet, eller havde fødevarer i rummet, da det kunne tiltrække kakerlakker, som kunne smitte fødevarerne.

Dag 1) Allerede kl. 05:00 om morgenen henvendte vi os fysisk i receptionen, men fik besked om at vente, da det kun var nattevagten, der var til stede. Vi sendte sms til [rejsearrangørens] akutnummer kl. 05:53 og mødte derefter igen op i receptionen kl. 07:00, hvor vi blev lovet, at beskeden ville blive givet videre til rengøringen. Senere samme formiddag – kl. 09:00 – mødte vi fysisk op hos [rejsearrangøren] - personalet i deres kontortid

og gjorde opmærksom på problemet, fremviste billeder af kakerlakkerne og pegede på den manglende kuffert.

- Vi har herefter løbende kontaktet både reception, rengøringspersonale og [rejsearrangøren] rejseledere – både via sms, telefon og ved fysisk fremmøde – for at få håndteret problemet. Alligevel blev problemet aldrig løst, og vi fik aldrig tilbudt et nyt værelse.

2. Vores barn er blevet bidt

- Vores søn har fået mindst syv bid i hovedet og halsen.
- Hotellets lægens første reaktion var "Eew, now I got bedbugs" udtalt foran to familier.
- Efter en samtale med hotellet og "anden læge" telefonisk uden vores tilstedeværelse ændrede han sin udmelding til "ikke bedbugs".
- Senere ændrede han igen forklaring til "myggestik" – vi har en lydoptagelse, der dokumenterer dette skift, og hans divergerende forklaringer.
- Han fortalte selv, at han ikke var ekspert i bid og ikke var dermatolog – hans egne og hans sekretærs ord.

Helbredsmæssige konsekvenser for vores barn Vores 1-årige søn blev bidt flere steder i ansigt og på halsen. Egen læge i Danmark, har efter hjemkomst bekræftet, at det er væggelus eller loppebid. At børn udsættes for bid i en hotelmadrass er en grov misligholdelse af rejsen og giver stor følelsesmæssig og praktisk belastning.

3. Mangelfuld afhjælpning - utilstrækkelig håndtering af sagen

- Vi blev aldrig tilbudt et nyt værelse, og [rejsearrangøren] oplyste, at hotellet var fuldt booket.
- Vi blev blot udstyret med en meget giftig insektspray og opfordret til selv at sprøjte – en løsning, vi finder både uprofessionel og utilstrækkelig. Dette er uacceptabelt, når man rejser med små børn - den indeholdt bl.a. giftige midler som Prallethrin og Cyphenothrin.
- [Rejsearrangøren] skriver i sms'er, at vi endelig må sige til, hvis vi ønsker hjælp – men reelt er der ikke blevet ydet nogen konkret hjælp.
- [Rejsearrangøren] og hotel mener at insekter er forventeligt i Grækenland. (kakerlakker er skadedyr, og skal ikke være på et hotelværelse på et 5 - stjernet hotel!)
- Under en samtale den 5/7 med rejseleder [rejseleder 1] udtalte hun selv, at hun havde det skidt med at tilbyde os 1.000 kr. i kompensation, da hun mente, at det slet ikke stod mål med generne.

4. Vidne og forskelsbehandling

- Naboen [...] har oplevet præcis samme forhold og er villig til at skrive under som vidne - mail, telefonnummer og fulde navn kan oplyses. Hun vil også selv indgive klage.
- Hun blev kontaktet med opfølgende beskeder om bl.a. at lægen var på hotellet samt lægens vurdering af rejselederen – det blev vi ikke, selvom vores søn også var bidt.
- Vi har fælles dokumentation og billeder.
- [Naboen] og familie fra værelse 2503 oplevede de samme problemer, det samme gjorde værelse 2502. Dette viser, at det ikke er et enkeltstående tilfælde men et udbredt problem på hotellet.

5. Forsinket bagage

- Vores kuffert var forsinket i 1,5 døgn.
- Vi måtte selv opsøge både reception og [rejsearrangøren] adskillige gange for at få svar – uden klarhed.
- Vi fik at vide at kufferten ville være på hotellet kl. 7 om morgen d. 30/6. Den kom dog først 17:45 om aftenen.

6. Økonomisk krav og refusion

- Ud over de 35.000 kr., som rejsen kostede, har vi betalt 105 euro i hotelskat.

- Vi anmoder om, at [rejsearrangøren] yderligere refunderer dette beløb (105 euro) og de selv står for inddrivelse over for hotellet.

7. Nedsat ferieværdi og ulemper - tidsforbrug og forringet ferie

- Vi har følt os usikre, nervøse og væmmes ved at ligge i sengene og opholde os på værelset grundet kakerlakker og de ukendte insekter i madrasserne gennem hele ferien.
- Ferien er i praksis blevet brugt på at håndtere problemer, kommunikere med [rejsearrangøren] og dokumentere skadedyrene - og ikke holde ferie med vores børn, som vi havde set frem til.
- Ferien har været præget af søvnmangel, utryghed, stress og frustration.

8. Eftervirkninger efter hjemkomst

- Vi har skulle vaske alt tøj ved 60 grader og fryse øvrigt ned i kummefryser i 3 døgn.
- Vi har brugt yderligere tid og ressourcer på at finde ud af, hvad der har været i sengen – hvilket [rejsearrangøren] eller hotellet burde have hjulpet med på stedet.
- Efter hjemkomst har vi konsulteret egen læge. På baggrund af bidenes udseende og placering konkluderer lægen, at der slet ikke er tvivl – det er tale om væggelus eller loppebid. Det bekræfter, at værelset har været sundhedsskadeligt, og underbygger vores oplevelse af utryghed og manglende nattesøvn - dokumentation vedhæftet.
- Når et barn bliver bidt af væggelus eller lopper, og I sover i det miljø, er der tale om en klar sundheds - og velfærdsmæssig belastning

Forsikringsselskabets vurdering og risiko for væggelus i hjemmet

- Vi kontaktede også vores forsikringsselskab ([...])

efter hjemkomst. De oplyste, at hvis vi ikke havde taget vores egne forholdsregler – herunder at vaske alt tøj ved 60 grader og fryse det resterende i kummefryser i 3 døgn – var der stor risiko for at bringe væggelus med hjem.

- De understregede samtidig, at en eventuel bekæmpelse af væggelus i hjemmet ville være både omfattende og dyr – og i værste fald kræve genhusning og professionel skadedyrsbekæmpelse.

- Vi vil derfor undersøge, om [rejsearrangørens] manglende håndtering og information om risikoen kan føre til et erstatningsansvar, hvis vi mod forventning oplever, at væggelus har spredt sig til hjemmet. Det skyldes [rejsearrangørens] manglende afhjælpning og manglende advarsel om nødvendige sikkerhedsforanstaltninger.

9. Forvirrende og mangelfuld kommunikation fra [rejsearrangøren]

Under hele forløbet har kommunikationen med både [rejsearrangørens] rejseledere og hovedkontor været præget af uklarhed, modstridende beskeder og manglende ansvarstaging, hvilket har bidraget væsentligt til vores frustration og oplevelse af afmagt.

Hovedkontorets rolle og afvisning

- Da vi kontaktede [rejsearrangøren] via mail, fik vi hurtigt besked om, at de ikke behandler reklamationer under ferien, og at vi derfor skulle henvende os til rejselederen på destinationen.
- Samme dag fik vi dog at vide fra rejselederen, at kompensationen på 1000 kr. var fastsat af hovedkontoret i Danmark – hvilket viser, at hovedkontoret faktisk har behandlet vores sag under ferien, men uden at ville kommunikere direkte med os. Dette skabte en følelse af at blive kastet rundt i systemet, hvor ingen tog ansvar og begge parter henviser til hinanden.

Rejseledernes svar – venlige, men reelt hjælpeløse

- Vi har haft løbende sms - korrespondance med rejselederne på [hotel 1] , som på overfladen er venlige og svarer hurtigt – men reelt kan eller vil de ikke tilbyde løsninger, som gør en forskel.

- Hjælpen har bestået i at kunne sprøjte med giftige midler eller at “informere hotellet”, hvilket vi allerede selv havde gjort.
- Når vi foreslog en samtale eller en konkret løsning, blev vi mødt med passive eller standardsvar. Der er ingen aktiv krisehåndtering, ingen reel anerkendelse af omfanget og ingen proaktiv indsats.

Belastning og spildt ferietid

- Vi har brugt absurd mange timer af vores ferie på at skrive sms'er, maile og fysisk møde op hos både [rejsearrangøren] og reception – uden at føle, at vi blev taget alvorligt.
- Denne kommunikation er ikke bare frustrerende, men også en ekstra belastning oveni problemerne med skadedyr og søvnforstyrrelser.
- Det har været mentalt opslidende at skulle gentage sig selv igen, igen og igen, uden at føle at der er nogen reel håndtering af sagen.

...

På baggrund af ovenstående kræver vi 25.000 kr. i compensation. Vi forbeholder os ret til at kravet, hvis sagen indgives til Pakkerejse - da den samlede belastning og skadevirkning efter vores vurdering overstiger dette beløb.

....”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. september 2025 til rejsearrangøren og i mails af 9. november 2025 til Ankenævnet.

Klageren har modtaget erstatning på i alt 2.317 kr. fra sit forsikringsselskab for forsinket bagage.

Rejsearrangøren har inden ankenævnbehandlingen tilbudt 4.000 kr. i compensation, men klageren er ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver compensation på 25.000 kr. og erstatning på 787,48 kr. for betaling af hotel-skat.

Rejsearrangøren gør i mail af 8. september 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det leit å lese at oppholdet på [hotel 1] ikke imøtekom deres forventninger.

Vi har forståelse for misnøye det medførte og tor tilbakemeldingene til etterretning.

Dyr og insekter kan forekomme uavhengig av hotellstandard og renhold.

Etter deres opphold ble det gjennomført inspeksjon av leiligheten av et uavhengig skadedyrfirma. Det ble ifølge rapporten ikke gjort funn av veggdyr i rommet.

Vi har gjennomgått din reklamasjon og dokumentasjon samt rapporten fra vårt personale på destinasjonen og ser at dere ble tilbudt kompensasjon på plass på Dkk 1 000, som dere skal ha takket nei til. Etter en samlet vurdering av saken, har vi besluttet å øke tidligere tilbudt kompensasjon, til totalt Dkk 4 000. Beløpet refunderes innen 7 dager til kortet som ble benyttet ved betaling av reisen.

...”

I mail af 12. januar 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Ved ankomst manglede [klageren] sin bagage og der blev korrekt lavet PIRapport og bagagen blev efterfølgende lokaliseret og bragt til hotellets reception, hvor den blev afhentet af gæsten (Bilag o)

På [hotel 1] havde [klageren] 1 lejlighed og 1 dobbeltværelse med terrasse og dermed i stue-etagen og henvendte sig til vores rejseledere (Klagers Bilag 05) og fortalte at de havde kakerlakker på værelset, hvilket de ikke mener bør forekomme på et 5-stjernet hotel (Klagers bilag 05, side 3).

[Rejsearrangøren] klassificerer [hotel 1] som et 4+, dog er hotellets officielle kategori 5 (Bilag L) og det er den officielle kategori man betaler hotelskat efter, hvilket vi gør opmærksom på adskillige steder, bla i hotelbeskrivelsen (Bilag D, side 14), på Min Rejse (Bilag E, side 4) og på Ordrebekræftelsen/billet (Bilag C, side 9).

Det skal i parentes bemærkes at kakerlakker og andre dyr er en del af den lokale flora og fauna og kan forekomme uanset hotellets klassificering, hvilket vi gør opmærksomme på, på vores hjemmeside som rejsen er købt igennem (Bilag P).

Hotellet reagerede med det samme og gjorde rent og sprøjtede for kakerlakker m.m og lod spraydåserne stå, så [klageren] selv kunne følge op. Jeg kan desværre ikke, som Ankenævnet ønsker, oplyse hvilke spray der blev udleveret, brugsvejledning, sikkerhedsinformation, og ansvar for anvendelse ligesom jeg heller ikke har adgang til etiketter eller instruktioner. Denne episode fandt sted for mere end 6 måneder siden og hotellet er lukket for vinteren og rejselederne er enten stoppet eller på nye rejsemål, så jeg må blot henviser til klagers Bilag 06, side 4 hvor [klageren] selv skriver at det er giftigt og skal bruges med stor forsigtighed, hvilket ikke er overraskende. Det er insektgift.

[Klageren] indkøbte efterfølgende selv en insektspray hun benyttede sig af (Klagers bilag 06, side 5) og hvor jeg heller ikke har set brugsanvisningen på denne, er jeg overbevist om at den også skal benyttes med forsigtighed.

Vi kan kun beklage at tiltagene ikke havde den ønskede effekt og at udfordringerne med kakerlakker bestod, men da vores rejseleder spurgte til om problemet var løst fredag d. 4/7, svarede [klageren] at hun ikke ønskede at der skulle sprøjtes mere. I samme tråd kommer det frem at [klageren] ikke udtrykte ønske om at flytte værelse, hvorfor denne mulighed ikke er blevet undersøgt (Bilag G, side 2).

[Klageren] sendte d. 3/7 en reklamation hjem til vores kontor i Danmark, der udelukkende omhandlede den forsinkede bagage og kakerlakker på værelset. I denne er væggelus ikke nævnt (Bilag F). Da [klageren] på dette tidspunkt befandt sig på rejsemålet, henviste min kollega til rejselederne da de, så længe man er på destinationen, er point of contact. Vores rejseledere havde i forbindelse med sagen konsulteret hovedkontoret og en compensation på kr. 1000 blev med udgangspunkt i den øjeblikkelige sag tilbudt – en compensation der blev afvist via sms d. 5/7 (Klagers bilag 06, side 10).

Samme dag - d. 5/7 - tager [klageren] til lægen for at få undersøgt nogle stik deres søn havde pådraget sig, de mistænkte var væggelus. Så vidt vi er orienteret, er han den eneste berørte, hvilket i sig selv er bemærkelsesværdigt, da væggelus ikke forskelsbehandler. Efter endt undersøgelse, konstaterede lægen at det handlede om myggestik, hvilket også blev skrevet i lægeerklæringen (Bilag I).

Efterfølgende er værelse 2501, 2502 og 2503 blevet grundigt undersøgt af et eksternt skadedyrs-firma, der konkluderede at der intet spor var efter væggelus eller disses æg (Bilag J)

Efter hjemkomst sender [klageren] på ny en reklamation, der denne gang er betydeligt mere omfattende end den oprindeligt sendte, ligesom kravet nu er forhøjet fra 8500 til 25000 (Klagers Bilag 05) et krav vi ikke kunne imødekomme da vi havde dokumentation på at der ikke var spor efter væggelus fra læge og ekstern skadedyrsbekæmper, hvilket vi er nødt til at forholde os til. Dette underbygges yderligere af kommunikationen i Bilag H samt Bilag 0, side 2.

Vi valgte alligevel, efter en samlet vurdering af hændelsesforløbet, herunder kakerlakudfordringen og den forsinkede bagage, at kompensere med kr. 4000,- (Bilag K), et beløb vi refunderede til det kort der blev benyttet ved betaling af rejsen d. 9. september (Bilag M) D. 23. September valgte [klageren] på eget initiativ at returnere dette beløb til os (Bilag N). Der var benyttet flere kort til at betale rejsen med og kortet beløbet blev returneret til, tilhørte [klagerens] svigermor/medrejsende og i stedet for at overføre beløbet til hende, blev de sendt retur til [rejsearrangøren] (Klagers bilag 07).

På baggrund af ovenstående og med grundlag i Bilag I og J, finder vi ikke at der er grundlag for en kompensation på kr. 25000 og må modsætte os kravet.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i udateret mail til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren af hotellet blev opkrævet i alt 787,48 kr. i miljøafgift.

Det følger af § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, at rejsearrangøren har pligt til på et varigt medium ved indgåelsen af aftalen at give klageren en række oplysninger, herunder om den samlede pris for pakkerejsen eller eventuelt hvilke typer yderligere omkostninger den rejsende typiske vil kunne forvente at skulle betale, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 10.

Hvis den rejsende ikke har modtaget oplysninger om yderligere gebyrer eller omkostninger, jf. § 6, stk. 1, nr. 10, inden aftalen om pakkerejsen indgås, skal den rejsende ikke betale disse gebyrer eller yderligere omkostninger, jf. § 8, stk. 2.

Da rejsearrangøren ikke på et varigt medium ved indgåelsen af aftalen har oplyst klageren om miljøafgiften, skal klageren ikke betale denne.

Klageren er derfor berettiget til erstatning på 787,48 kr., som klageren har betalt i miljøafgift til hotellet.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at der under opholdet var problemer med kakerlakker på værelset, og at hotellets afhjælpningsforsøg med sprøjtning med insektmiddel ikke havde tilstrækkelig effekt.

På denne baggrund, og da klageren først modtog sin bagage den 30. juni om aftenen – dagen efter ankomsten, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget og genegodtgørelsen for manglende bagage fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

Den omstændighed, at klageren den 4. juli 2025 frabad sig yderligere sprøjtning, kan ikke føre til et andet resultat, da det efter flere dages afhjælpningsforsøg uden tilstrækkelig effekt findes rimeligt, at klageren afslog yderligere sprøjtning.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at de omhandlede bid stammede fra væggelus eller andre skadedyr på værelset. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at den lokale læge har vurderet, at der var tale om myggestik, samt at en efterfølgende skadedyrsundersøgelse ikke påviste forekomst af væggelus.

Ankenævnet finder yderligere, at klageren ikke har godtgjort, at hotellets personale eller rejselederen har håndteret situationen utilfredsstillende, ligesom Ankenævnet ikke finder det godtgjort, at rejsearrangørens og guidens håndtering af bagageforsinkelsen har været utilfredsstillende.

Klagerens krav vedrørende disse klagepunkter kan derfor ikke imødekommes.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

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 4.787,48 kr. til [Klageren] samt renter af 787,48 kr. fra den 8. september 2025 og af yderligere 4.000 kr. fra den 24. maj 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand