

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 25-238

afsagt den 29. december 2025

\*\*\*\*\*

|                                  |                                                                                                                                                                          |              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>KLAGER</b>                    | [Klageren]                                                                                                                                                               | (2 personer) |
| <b>REJSEARRANGØR</b><br>CVR-nr.: | TR Rejser ApS (UCPA)<br>41573953                                                                                                                                         |              |
| <b>REJSEMÅL</b>                  | Kør-selv-skirejse. Serre Chevalier, Frankrig. 8.3.-15.3.2025.                                                                                                            |              |
| <b>PRIS</b>                      | I alt 16.398 kr.                                                                                                                                                         |              |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>              | Utilfredsstillende indkvartering, navnlig pga. opkrævning af ekstra gebyr, da aldersgrænsen for at kunne blive indkvarteret ikke var opfyldt. Manglende skiundervisning. |              |
| <b>KRAV</b>                      | Kompensation og erstatning på ”500 euro tilbage for bøderne og 500 euro som kompensation for manglende skiundervisning og de gener det har medført. Samlet 1000 euro.”   |              |
| <b>KLAGEGEBYR</b>                | 8. april 2025                                                                                                                                                            |              |
| <b>SAGEN FULDT OPLYST</b>        | 14. oktober 2025                                                                                                                                                         |              |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*TR Rejser ApS (UCPA) skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.517,78 kr. til [Klageren] samt renter fra den 8. april 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 TR Rejser ApS (UCPA) 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 20. februar 2025 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en kørselv-skirejse til Serre Chevalier, Frankrig, for 2 personer for perioden fra lørdag den 8. marts 2025 til lørdag den 15. marts 2025 med indkvartering i 2 stk. delt værelse til 1 person på [hotellet]. Med helpension, liftkort og ”Ski pack Plein-temps”.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da de ved ankomst til [hotellet] blev afvist, fordi de ikke opfyldte centrets øvre aldersgrænse på 40 år, og blev bedt om at tage hjem igen. Efter dialog fik de dog lov at blive mod betaling af 250 euro pr. person og uden mulighed for at deltage på hold til skiundervisning.

Klageren gør endvidere gældende, at alderskravet blev håndhævet strengt som en ny procedure, og at rejsearrangøren – som kendte klagerens og medrejsendes alder – ikke burde have solgt dem en rejse, de ikke kunne bruge.

I udbudsmaterialet udskrevet 29. september 2025 er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...  
 Skiferie til Serre Chevalier med [rejsearrangøren]  
 Beskrivelse – vinteroplevelsen  
 [Hotellet] i Villeneuve byder på perfekt ski-in/ski-out-adgang, hvor du går direkte fra værelset og ud på pisten. [Hotellet] ligger midt i Ecrins Nationalpark og har solterrasse med udsigt til pisterne, buffet-restaurant, bar og socialt loungeområde. Værelserne er moderne med eget bad, og de fleste er til grupper på 3–6 personer – ideelt for små vennegrupper.  
 ...  
 Vores rejser er altid all inclusive  
 ...  
 [Rejsearrangørens] rejsekoncept er bygget op omkring All Inclusive-princippet. Med All Inclusive får du en ferie hvor bolig, helpension, udstyr og instruktion er inkluderet.  
 ...  
 UNDERVISNING  
 Undervisning efter ønske og valg af kursus  
 ...”

I mail af 17. februar 2025 fremsendte rejsearrangøren følgende tilbud til klageren, som dog vedrører en anden destination, end den endelig bestilte:

|                           |                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------|
| ”...<br>Tilbudsoverblik   |                                                   |
| REJSEUGE Uge 11           | 08.03.2025 - 15.03.2025                           |
| REJSEMÅL                  | Argentière - Vallée de Chamonix                   |
| Her synes jeg, du skal bo | [Hotel] - Argentiere                              |
|                           | 2 x Delt værelse (1 pers.) "Ski fuldtid 18-40 år" |
| PENSION                   |                                                   |
| VOKSNE 2                  |                                                   |

...  
 TOTAL DKK 16.898,-  
 TRANSPORT Kør-selv  
 Prisen inkluderer:  
 Værelse 1: Delt værelse (1 pers.) "Ski fuldtid 18-40 år"  
 ..."

I mail af 19. februar 2025 svarede klageren på tilbuddet og skrev således:

"...  
 Vi vil gerne med til Chamonix.  
 Er der et problem med vores alder?  
 ..."

Hertil svarede rejsearrangøren i mail af 20. februar 2025:

"...  
 Nå, jeg har først plads på et kursus med en alder op til 55 år den 23. marts.  
 Ankomst søndag den 23. marts til lørdag den 29. marts.  
 ..."

[Samme dag købte klageren, pr. telefon, rejsen til Serre Chevalier]

I mail af 10. marts 2025 – rejsens dag 3 – til klageren skrev rejsearrangøren bl.a.:

"...  
 Min kollega har lige givet mig besked om at du har ringet.  
 Som jeg forklarede rigtig godt til dig før booking, var det på eget ansvar hvis centeret så  
 at I var over 40 år.  
 Vi har ikke mulighed for at gøre noget, da du var oplyst og havde fået andre valg som  
 passede jeres alder.  
 Men I valgte at tage chancen.  
 ..."

På billetten under rejsedetaljer, der kan tilgås via link, fremgår bl.a.:

"...  
 Deltagere  
 Navn  
 [Klageren] 30 år – Mand  
 [Medrejsende] 30 år – Mand  
 ..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 21. marts 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Vi var i uge 11 på skiferie på [hotellet]. En ferie vi havde glædet os meget til. Se vedlagte rejsebevis.

Derfor var vi også ærgerlige over at opleve, at vi ved ankomst blev afvist adgang til [hotellet] og bedt om at tage hjem igen, da vi angiveligt var blevet solgt en rejse, som vi ift. vores alder ikke kunne gøre brug af, da den øvre aldersgrænse var 40 år. Vi havde dog ikke andre steder at tage hen og var godt trætte efter den lange køretur fra Danmark.

Efter længere dialog fik vi lov at bo på centret mod forud at betale en bøde på 250 euro pr person kontant og uden mulighed for deltagelse på hold til skiundervisning. Det var vores eneste mulighed at gøre brug af dette, da vi ikke kunne få refunderet rejsen.

Vi fik oplyst, at for at kvalificere til den pågældende rejse skulle man opfylde en maksimal aldersgrænse på 40 år. Samtidig fik vi oplyst, at [hotellet] nu håndhæver dette alderskrav helt stringent. Det første alle deltagere skulle fremvise ved tjek ind var billed ID og billet, som også anført som indtjekningsprocedure på stor skærm ved reception. Vi har tidligere rejst med [rejsearrangøren] utallige gange, hvor det ikke har været vores opfattelse, at alderskravet blev håndhævet. Dette blev bekræftet af receptionen, at det var en nyere procedure at håndhæve alderskravet ubetinget indført på baggrund af retningslinjer udstukket fra den centrale [hotellets] direktion, som der ikke kunne dispenseres fra.

I den forbindelse er det vores påstand, at du som professionel og sælger af denne rejse har eller bør have kendskab til regler, vilkår, betingelser og procedurer for denne rejse og på baggrund heraf ikke burde have solgt os et produkt som vi ikke kan bruge. Du har haft kendskab til at vi begge er over 40 år.

Havde vi vidst at rejsen ville blive fordyret med en bøde, at vi ikke kunne få skiundervisning og i øvrigt ikke følte os velkomne på centret, havde vi selvsagt valgt en anden rejse. På baggrund heraf forventer vi som minimum at blive kompenseret bøde på 250 euro pr person samt prisforskellen på et [hotelophold] med og uden undervisning.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 26. maj 2025, 13. juni 2025, 4. august 2025 og 29. september 2025 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation og erstatning på ”500 euro tilbage for bøderne og 500 euro som compensation for manglende skiundervisning og de gener det har medført. Samlet 1000 euro.”

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 7. juli 2025 lyder således:

”...

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 17. juni 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.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren og medrejsende  
inden bestillingen af rejsen oplyste deres korrekte alder, og at rejsearrangøren dermed var be-  
kendt med, at alderskravet til indkvartering på rejsemålet ikke var opfyldt. Uanset dette ud-  
stedte rejsearrangøren en billet, hvor de tilknyttede rejsedetaljer – tilgængelige via link – fejl-  
agtigt angav klagerens og medrejsendes alder som 30 år.

Når rejsearrangøren sælger en rejse velvidende, at en væsentlig forudsætning for at kunne del-  
tage ikke er opfyldt, og samtidig udsteder dokumenter, der ikke afspejler de faktiske forhold  
korrekt, påhviler risikoen for de indtrufne følger rejsearrangøren som professionel part.

På denne baggrund, og da klageren som følge heraf ikke kunne få adgang til den aftalte skiun-  
dervisning, som var en integreret del af all inclusive-konceptet, finder Ankenævnet, at rejsen  
har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.750 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren og medrejsende er berettiget til erstatning af ekstra-  
gebyret på i alt 3.767,78 kr. til indkvarteringsstedet for at få adgang til den bestilte indkvarte-  
ring.

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:**

TR Rejser ApS (UCPA) skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.517,78 kr. til [Klageren] samt renter fra den 8. april 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 TR Rejser ApS (UCPA) 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