

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-334

afsagt den 6. november 2025

KLAGER	[Klageren]	(2 personer)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Golfrejse. Belek, Tyrkiet. 4.4.-11.4.2025.	
PRIS	I alt 24.998 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende omsorg ved nægtet indrejse trods gyldigt pas.	
KRAV	Kompensation på 24.998 kr. og erstatning af 5.656 kr. til køb af nye flybilletter fra Antalya til Billund og togtransport fra Billund til Kastrup Lufthavn.	
KLAGEGEBYR	8. maj 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	28. august 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til [Klageren].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. november 2024 en golfrejse til Belek, Tyrkiet, for 2 personer for perioden fra fredag den 4. april 2025 til fredag den 11. april 2025 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1]. Med All Inclusive og 5 golfrunder.

Klageren gør gældende, at ”Jeg blev uforskyldt nægtet indrejse, trods gyldigt pas. Min mand og jeg blev tilbageholdt i 6 timer. Rejsearrangøren udviste ikke rettidig omhu mhp. at bedre vores situation og sørge for umiddelbar hjemrejse.”

I billet af 11. november 2024, fremgår bl.a.:

”...

TAK FOR DIN BESTILLING

Vi glæder os til at være med dig hele vejen!

...

PÅ REJSEMÅLET

Din rejse er omfattet af lov om pakkerejser. På vores hjemmeside finder du vores rejsebetingelser samt ’værd at vide’, som er en del af aftalegrundlaget.

Opstår der, mod forventning, fejl eller mangler på rejsen, skal du hurtigst muligt kontakte [rejsearrangørens] rejseleder eller lokale repræsentant på rejsemålet, så de har mulighed for at afhjælpe problemet. Gør du ikke det, kan det få indflydelse på den efterfølgende behandling af din sag. Du kan altid kontakte os på [telefonnummer] eller [mailadresse]

PAS, VISUM OG INDREJSEANSØGNINGER

Det er dit eget ansvar, at du har et gyldigt pas og evt. visum/indrejetilladelser. Du finder flere informationer på vores hjemmeside. Har du ikke et dansk pas, anbefaler vi, at du kontakter ambassaden for yderligere information.

...

ER DER NOGET, DER IKKE SPILLER?

Oplever du noget i løbet af ferien, som ikke lever helt op til dine forventninger, så fortæl os om det. Vores rejseledere er tilgængelige på telefonen 24/7 og flere gange ugentligt på de fleste hoteller, og de er netop tilstede for at løse evt. udfordringer. Kontakter du os ikke på rejsemålet ang. fejl/mangler, kan det få indflydelse på evt. ret til kompensation.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. april 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Ved ankomst til Antalya den 5.4 kl. 00:15 blev [klageren] nægtet indrejse med følgende forklaring: Hendes tidligere pas, som februar 2022 var blevet røvet i Spanien var ifølge politiet efterfølgende blevet brugt af en illegal migrant i et forsøg på at rejse ind i Tyrkiet. Man ville derfor ikke godkende hendes nye pas, udstedt på normal vis af de danske myndigheder og uden anmærkninger. På forespørgsel kunne vi endda fremvise en kopi af den

spanske politiattest vedrørende røveriet. Dette ændrede ikke situationen, hun kunne ikke komme ind i landet og skulle være under politiopsyn indtil tilbagerejsen.

Bemærkninger hertil:

[Medrejsende] valgte naturligvis at følges med sin hustru.

Ingen af politifolkene kunne andet end minimalt engelsk og "samtale" foregik via google-translate! Vi bad om tolkebistand eller i hvertfald kontakt med en person, der kunne engelsk, men blev spist af med at vi jo heller ikke kunne tyrkisk!

Efterfølgende har vi været i kontakt med såvel udenrigsministeriets borgerservice og Nordsjællands Politi, og der er ingen her der forstår begrundelsen for at nægte indrejse idet passet er normalt, lovligt og brugbart overalt.

Ingen yderligere stempler eller påtegninger kunne have ændret situationen. Det synes udelukkende at have været det tyrkiske politis egen tolkning, der gjaldt.

Vi blev tilbageholdt i et lille indelukket rum uden vinduer, med 4 køjesenge med gammelt brugt sengelinned, en sofa med flænget betræk, skimmelsvamp på væggene, loftsplader, der var ved at falde ned og 2 overvågningskameraer.

For ikke at forværre situationen undlod vi at fotografere rummet.

Vi blev kropsviseret og efterfølgende overvåget af 2 vagtfolk, der ikke veg mere end et par meter fra os under hele opholdet. Stemningen var ubehagelig, nedladende og intimiderende.

Vi fik intet vådt eller tørt, men blev dog lovet morgenmad næste dag.

Vores telefoner var stadig fungerende.

Vi forsøgte at få fat i [rejsearrangøren], men fandt ingen muligheder for kontakt (klokken ca 01:00). En af vores medrejsende, som var vel igennem paskontrollen, fik kontakt til vores rejsearrangør via dennes privatnummer og vi blev senere kontaktet af en anden medarbejder fra [rejsearrangøren]. Vi beskrev vores uforskyldte svære vanskeligheder og ønsker om kontakt til tolkebistand eventuelt ved konsulat/ambassade, men først og fremmest, at der blev sørget for hjemrejse hurtigst muligt.

Umiddelbart kunne [rejsearrangøren] tilbyde returrejse 40 timer senere, hvis der da var plads på flyet. Dette var naturligvis ikke en option for os på grund af forholdene beskrevet ovenfor og vi bad selskabet arrangere en umiddelbar hjemrejse eventuelt med andre flyselskaber.

Et af svarene var at da situationen var selvforskyldt kunne de ikke arrangere rejsen for os.

...

Det måtte vi selv gøre via internettet. De gav os telefonisk kontakt med deres lokale tyrkisk agent, som senere sammen med en ansat ved "ground-personal" var os behjælpelige med køb af flybilletter til en afgang kl. 06:15 til Billund.

Bemærkninger hertil:

Mulighed for 24/7 kontakt, som lovet, ville have været på sin plads i vores tilfælde.

Medarbejderen fra [rejsearrangøren] var venlig og tilsyneladende forstående (bortset fra bemærkningen om det selvforskyldte!), men kunne ikke træffe afgørelser på egen hånd og måtte flere gange konferere med "baglandet" før hun ringede tilbage. Her ville en direkte samtale med en senior medarbejder måske have gjort beslutningerne lettere. Overordnet synes vi at [rejsearrangøren] viste manglende situationsfornemmelse og ikke helt var klar over alvoren.

De lokale civile medarbejdere gjorde begge et stort stykke arbejde og var meget behjælpelige.

Vi fik på egen hånd via en anden af vores medrejsende kontakt til udenrigsministeriet, som tilbød at arrangere bistand fra ambassaden. På det tidspunkt var hjemrejsen arrangeret og derfor ikke nødvendig.

Hjemrejsen, som foregik via Billund, kostede os godt kr 5000 (bilag forefindes).

Efterfølgende har vi ikke hørt en lyd fra [rejsearrangøren].

En velmenende forespørgsel om vi var kommet godt hjem havde måske været på sin plads!

Konklusion

Vi har hos [rejsearrangøren] købt 2 pakkerejser til Belek, Tyrkiet for kr 24.998.

Uden egen skyld blev vi 4-5. april 2025 nægtet indrejse og tilbageholdt 6 timer under ubehagelige fængselslignende forhold i Antalya lufthavn inden returrejsen til DK.

Vi finder ikke at [rejsearrangøren] tog sit ansvar alvorligt nok og udviste rettidigt omhu med henblik på at bedre vores situation, skaffe os ekstern bistand og sørge for umiddelbar hjemrejse.

Hjemrejsen øgede omkostningerne med ca kr 5.000.

En form for kompensation synes ikke urimelig.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 5. maj 2025 og 6. maj 2025 til rejsearrangøren og i mails af 1. juli 2025 og 28. august 2025 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 24.998 kr. og erstatning af 5.656 kr. til køb af nye flybilletter fra Antalya til Billund og togtransport fra Billund til Kastrup Lufthavn.

I mail af 27. august 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren gældende:

”...

Først og fremmest er [rejsearrangøren] forundret over, at denne sag er endt i Pakkerejse-ankenævnet, da det efter vores overbevisning er en sag mellem klager og de tyrkiske myndigheder. Som rejseselskab har vi leveret det fulde produkt og har ingen mulighed for at forudse en sådan situation.

Vi skriver tydeligt på vores billetter/varigt medie, at det er gæstens eget ansvar at sørge for at have et gyldigt pas samt visum/indrejsetilladelser (se markeret afsnit i Bilag D).

[Rejsearrangøren] bliver først bekendt med klagers situation, da [rejsearrangøren] bliver kontaktet ifm. klagers tilbageholdelse i Antalyas lufthavn. Da klager er tilbageholdt i lufthavnen, har [rejsearrangøren] ingen mulighed for andet end sporadisk, telefonisk kontakt med klager (hvilket yderligere besværliggøres af at klagers telefon er ustabil). [Rejsearrangøren] har ingen mulighed for at påvirke de lokales myndigheders beslutning eller for at bisidde klager i lufthavnen, da de forbliver i myndighedernes varetægt.

Det eneste [rejsearrangøren] kan gøre, i en sådan situation, hvor de lokale myndigheder vurderer en indrejse som en reel risiko, er at afhjælpe med en hurtig returbillet.

Vores tyrkiske samarbejdspartner kom i kontakt med klager og gjorde, hvad han kunne for at afhjælpe klager med at lette hjemrejsen og fungere som tolk.

Havde vores personale på destinationen ikke forsøgt at fremskynde processen ift. at få klager på et fly hjem, havde klager været nødsaget til at være tilbageholdt i yderligere et døgn.

Vi har været i telefonisk kontakt med klager flere gange efter hjemkomsten, hvor vi har haft en forståelse af, at klager selv er bevidst om, at det er de lokale myndigheder, der har forårsaget de opståede problemer.

[Rejsearrangøren] er indforstået at det har været en meget ubehagelig oplevelse for klager. Men som allerede oplyst til klager via en telefonsamtale efter hjemrejse mener vi, at sagen er anliggende mellem klager og myndighederne.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 14. april 2025 og 6. maj 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren, uanset gyldigt dansk pas, blev nægtet indrejse i Tyrkiet som følge af de tyrkiske myndigheders vurdering, og at rejsearrangøren ikke havde mulighed for at ændre denne beslutning.

Efter § 32, stk. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, påhviler det rejsearrangøren at yde passende bistand uden unødigt forsinkelse til en rejsende, der under rejsen kommer i vanskeligheder, fx ved at give oplysninger om lokale myndigheder og konsulær bistand og ved at bistå den rejsende med at foretage fjernkommunikation og arrangere alternative rejsearrangementer.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at rejsearrangøren efter at være blevet bekendt med, at klageren blev tilbageholdt i Antalya Lufthavn etablerede kontakt til sin lokale agent, som herefter bistod klageren med at tilvejebringe flybilletter til hjemrejse samme morgen. Klageren og hendes ægtefælle rejste således hjem til Danmark få timer efter hændelsen.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsearrangøren har opfyldt sin omsorgspligt. Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav i den forbindelse.

Ankenævnet finder endvidere, at rejsearrangøren ikke er erstatningsansvarlig for klagerens udgifter til hjemrejse, idet disse udgifter må anses for at være en direkte følge af myndighedernes afgørelse om at nægte klageren indrejse, som rejsearrangøren ikke er ansvarlig for.

Ankenævnet finder imidlertid, at klageren er berettiget til at få refunderet skatter og afgifter fra den hjemrejse, som ikke blev benyttet, i det omfang, rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Rejsearrangøren er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Ankenævnet henstiller, at rejsearrangøren i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. §10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen på et varigt medium, angiver det fulde indhold af aftalen, herunder angiver kontaktoplysninger, et kontaktpunkt eller anden tjeneste, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren fx uden for åbningstiderne i kundeservice jf. § 10, stk. 2, nr. 4.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, 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 med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til [Klageren].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand