

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-46

afsagt den 21. august 2025

KLAGER [Klageren] (1 person)

REJSEARRANGØR [REJSEARRANGØREN]
CVR-nr.: 29627991

REJSEMÅL Rundrejse. Bangladesh, Indien. 18.12.2024-3.1.2025.

PRIS I alt 27.090 kr. (inkl. enkeltværelsestillæg)

KLAGEN ANGÅR Mistet tid på rejsemålet pga. ændring af ankomst fra ”om morgenen” til efter frokost samt forsinkelse på udrejsen.

KRAV ”En døgn-andel minimum 1.594 kr. vedrørende minimum 10 timers mistet tid på rejsemålet.”
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 850 kr. i kompensation.
Klageren har søgt flyselskabet om kompensation i henhold til EU-forordning 261/04, men har på tidspunktet for Ankenævnets afgørelse ikke fået en afgørelse.

KLAGEGEBYR 16. januar 2025

SAGEN FULDT OPLYST 7. maj 2025

Ankenævnets afgørelse

[REJSEARRANGØREN] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.700 kr. til [Klageren] samt renter af 850 kr. fra den 16. januar 2025 og af 850 kr. fra den 21. september 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 [REJSEARRANGØREN] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 24. august 2024 en rundrejse til Bangladesh, Indien, for 1 person for perioden fra onsdag den 18. december 2024 til fredag den 3. januar 2025 med indkvartering og forplejning i henhold til rejseprogram af 24. august 2024.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren uberettiget ændrede afrejsetidspunktet for udrejsen til Bangladesh, så ankomsten blev rykket fra morgen til frokosttid. Denne ændring – sammen med en yderligere flyforsinkelse på fire timer – medførte senere ankomst til rejsemålet, hvilket medførte mistet tid på rejsemålet på mindst 10 timer.

I rejsearrangørens bekræftelsesmail af 24. august 2024 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Hvis vi skal bruge oplysninger i forbindelse med visum, får du senere mail om dette, ligesom der også oplyses om flytider ca. 10 uger før afrejse.

...”

I dagsprogrammet af 24. august 2024, som var vedhæftet rejsearrangørens bekræftelsesmail til klageren af samme dato, er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

[Rejsearrangørens] WORLDWIDE EXPEDITIONS

Bangladesh rundrejse

Eventyrrejse i Asiens sjældent besøgte hjørne

...

Dagsprogram

Dag 1 Afrejse fra Danmark

Fra København sætter vi kursen mod Bangladesh.

Måltider: På flyet

Dag 2 Et livligt marked og museumsbesøg i Dhaka

Vi ankommer til Dhaka om morgenen. Her bliver vi hentet i lufthavnen og kørt til det 3-stjernede [hotel 1], hvor vores værelser og morgenmad er klar.

Bagefter kan vi godt trænge til at røre os lidt, så vi går en god tur til Gulshan-markedet, hvor folk køber daglige fornødenheder. Her er også interessante butikker for rejsende med perler, messing, læder og ægte lokal silke i metermål. Man kan også købe billige briller af god kvalitet. Vi bruger ikke så meget tid på markedet, men vi får et indtryk af stemningen og shoppingmulighederne. Vi vil også smage på det, som gadesælgerne tilbyder. Alt 100% frisklavet, så det er fuldt forsvarligt at spise. Selve frokosten tager vi dog på restaurant Dhansiri, hvor vi kan sidde ned og nyde god bangladeshisk mad.

Efter frokosten holder bussen klar til at køre os til et vigtigt sted i Bangladeshs nyere historie; nemlig Sheik Mujibur Rahmans private bolig, hvor han og hele hans familie blev brutalt myrdet den 15. august 1975. Hele hans hus er omdannet til et museum, som beretter sentimentalt og konkret om tragedien, og det formidler historien klart og tydeligt og hjælper os til at forstå den stolthed, nationalfølelse og kærlighed til sprog og på hjemvejen til hotellet kører vi forbi parlamentet, som er tegnet af en navnkundig amerikanskbanglade-

shisk arkitekt Louis Khan i 1960'erne. Det er desværre ikke tilladt at komme indenfor uden ansøgning og omfattende sikkerhedsprocedurer, men set udefra er den karakterfulde arkitektur præget af geometriske figurer også et par billeder værd. Vi slutter vores første dag i Bangladesh med aftensmad på hotellet.

Måltider: På flyet, frokost og aftensmad

Overnatning: Dhaka

...

Vigtig information

Dette er en adventurerejse til et land, hvor alting ikke altid går, som planlagt. Derfor er det vigtigt at rejse ud med både eventyrlyst og fleksibilitet velvidende, at programmet kan ændres uden varsel pga. omstændigheder.

...

[Rejsearrangøren] tager forbehold for ændringer i pris, dato eller program.

..."

I rejsearrangørens handelsbetingelser af 24. august 2024, vedhæftet rejsearrangørens bekræftelsesmail til klageren af samme dato, står bl.a.:

"...

Handelsbetingelser

Her kan du læse de almindelige betingelser for pakkerejser hos [rejsearrangøren].

...

Ændring af rejseplan

Det kan forekomme at afrejse- og hjemrejsedatoer må rykkes på grund af ændringer i flyselskabernes tider eller aflyste fly, som vi ikke kan holdes ansvarlige for. Der kan på enhver rejse opstå uventede situationer, der nødvendiggør en ændring af rejseplanen. Dette er en beslutning, der tages på stedet af den danske rejseleder i samråd med vores samarbejdspartner. Hvis en del af den planlagte rute må ændres på grund af force majeure eller force majeure lignende situationer, kan [rejsearrangøren] ikke gøres økonomisk ansvarlig herfor.

Flyforsinkelser

I flere situationer kan du være berettiget til en kompensation fra luftfartsselskabet på 250, 400 eller 600 Euro, hvis dit fly er forsinket og en række parametre er opfyldt, jf. EU-Forordning EC 261.

I så tilfælde vil du efter hjemkomst blive ringet op af Dansk Rejsehjælp, som tilbyder at indsende og behandle dit krav mod luftfartsselskabet.

Du bliver spurgt om du ønsker, at de skal søge kompensationen på dine vegne. Forud for opkaldet har vi indsendt dit navn, mail, telefonnummer og flybillet til Dansk Rejsehjælp. Siger du nej tak, så kontakter de dig ikke igen, og de sletter de indsendte data.

Prisen er 30% af det, du får i kompensation fra luftfartsselskabet, og skulle de mod forventning ikke vinde sagen, har du ingen omkostninger.

..."

I flybillet, sendt til klageren den 2. december 2024, fremgår bl.a.:

"...

From	To	Departure	Dep/Arr Time
Copenhagen	Istanbul airport	18Dec	1810/2325

Istanbul airport Dhaka 19Dec 0330/1350
 ...”

I afrejsebrev af 11. december 2024 til klageren fremgår bl.a.:

”...
 Kære deltagere på rejsen til Bangladesh
 Vedhæftet har vi fornøjelsen af at sende jer de sidste informationer til jeres rejse:

- Afrejsebrev med informationer om mødetid, flytider og rejseleder
- Dagsprogram
- ...

Dagsprogrammet er ændret en smule og tilpasset jeres afgang d. 18. december.
 ...”

I det ændrede dagsprogram fremgår bl.a.:

”...
 Dag 2 Ankomst til Dhaka - et livligt marked
 Vi ankommer til Dhaka efter frokost.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i skrivelse, vedhæftet mail af 9. januar 2025, til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
 1. Anmodning om compensation som følge af mistet tid på rejsemålet
 Jeg indgik en bindende aftale om køb af rejsen til Bangladesh senest den 26. august 2024, hvor jeg modtog en kvittering for betaling af depositum på 3.000 kr.
 Aftalens indhold er beskrevet i det fremsendte program, som er genereret den 24. august 2024. Det fremgår bl.a., at afrejsetidspunktet er 18. december 2024, men afrejsetidspunktet, som det ellers kræves i pakkerejseloven, er ikke oplyst.
 Afrejsetidspunktet fremgår kun indirekte af programmet, hvor det om ankomsttidspunktet oplyses ”Vi ankommer til Dhaka om morgenen”.
 § 6 angiver, hvilke oplysninger en rejsearrangør skal give den rejsende, inden aftalen indgås, herunder om afrejsetidspunkt. Oplysningerne udgør en integreret del af aftalen om køb af en pakkerejse og kan ikke ensidigt ændres af rejsearrangøren.
 En rejsearrangør kan heller ikke efterfølgende ensidigt ændre aftalen, uanset om rejsearrangøren har taget forbehold for ændringer. Loven om pakkerejser er præceptiv og kan ikke ved aftale fraviges til skade for den rejsende eller den, der indtræder i den rejsendes krav, se § 2.
 [Rejsearrangøren] har således ikke retmæssigt kunne ændre aftalen om køb af rejsen til Bangladesh.
 § 18 giver mulighed for at foretage visse nødvendige ændringer, men med den konsekvens, at den rejsende har krav på compensation – et forholdsmæssigt afslag i prisen.
 Ændringen af afrejsetidspunkt medførte, at vi mindst mistede 8 timer i Dhaka og mere end 10 timer, når flyforsinkelsen medregnes.

Kompensationen bør fastsættes med udgangspunkt i pkt. B i Pakkerejse Ankenævnets vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser til et nedslag svarende til en døgnandel. Det har bl.a. ikke været muligt at lave en nogenlunde nøjagtig beregning af forsinkelsen, eftersom [rejsearrangøren] ikke har oplyst hverken det nøjagtige eller omtrentlige afrejsetidspunkt.

Loven er præceptiv og forbehold for ændringer kan ikke gøres gældende

...

Det betyder, at en aftale mellem rejsearrangøren og den rejsende, hvor den rejsende stilles ringere end, hvad der er fastsat i loven, ikke kan gøres gældende af rejsearrangøren.

Forbehold fra [rejsearrangøren] giver ikke adgang til at foretage ændringer i aftalen

Følgende fremgår af programmet (24. august 2024):

”[Rejsearrangøren] tager forbehold for ændringer i pris, dato eller program. Se altid [rejsearrangørens hjemmeside] for opdaterede informationer. Her kan du også læse vores handelsbetingelser, prispolitik og se praktiske oplysninger om din rejse.”

Handelsbetingelserne indeholder følgende om ændring af rejseplan:

”Det kan forekomme at afrejse- og hjemrejsedatoer må rykkes på grund af ændringer i flyselskabernes tider eller aflyste fly, som vi ikke kan holdes ansvarlige for. Der kan på enhver rejse opstå uventede situationer, der nødvendiggør en ændring af rejseplanen.

Dette er en beslutning, der tages på stedet af den danske rejseleder i samråd med vores samarbejdspartner. Hvis en del af den planlagte rute må ændres på grund af force majeure eller force majeure lignende situationer, kan [rejsearrangøren] ikke gøres økonomisk ansvarlig herfor.”

Forbeholdene giver nærmest carte blanche til, at [rejsearrangøren] ensidigt kan foretage ændringer bl.a. om program og afrejsetidspunkter i aftalen om køb af en rejse, mens lovens ordning er langt mere restriktivt i forhold til ændringer af aftalen. Se kapitel 4 om ændringer i aftalen inden pakkerejsens begyndelse og nedenfor.

Selvom den rejsende i hvert fald indirekte må siges at have indgået aftalen med disse forbehold, vil den rejsendes accept heraf imidlertid ikke have betydning i forholdet mellem [rejsearrangøren] og den rejsende. Det skyldes, at forbeholdene fraviger loven om pakkerejser til skade for den rejsende og dermed ikke kan gøres gældende af [rejsearrangøren].

Afrejsetidspunkt og ankomsttid i Dhaka

Følgende fremgår om ankomsttidspunkt:

”Dag 2 Et livligt marked og museumsbesøg i Dhaka

Vi ankommer til Dhaka om morgenen. Her bliver vi hentet i lufthavnen og kørt til det 3-stjernede [hotel 1], hvor vores værelser og morgenmad er klar.”

Det blev bare ikke virkeligheden. [Rejsearrangøren] ændrede programmet til følgende:

”Dag 2 Ankomst til Dhaka - et livligt marked

Vi ankommer til Dhaka efter frokost. Her bliver vi hentet i lufthavnen og kørt til det 3-stjernede [hotel 1], hvor vores værelser er klar.”

Flybilletterne viste sig at være med afgang den 18. december 2024, kl. 18.10 og med planlagt ankomst i Dhaka kl. 13.50. Vi ville så kunne være fremme på hotellet ca. 16.00, hvis alt var forløbet planmæssigt.

Det betød, at vi mindst mistede 8 timer i Dhaka, hvortil så skal lægges forsinkelsen på ca. 4 timer på afrejsen fra Istanbul til Dhaka, dvs. mere end 10 timer.

Den mistede tid på rejsemålet bør udløse en kompensation, da der ikke er hjemmel til ensidig at ændre aftalen på dette punkt. Forbeholdene kan som nævnt oven for ikke gøres gældende af [rejsearrangøren].

Oplysninger om afrejsetidspunkt mv. inden aftalens indgåelse

...

Rejsearrangøren skal, hvis de nøjagtige tidspunkter endnu ikke er kendt, oplyse den rejsende om det omtrentlige tidspunkt for af- og hjemrejse.

[Rejsearrangøren] har som nævnt hverken oplyst det nøjagtige eller det omtrentlige tidspunkt for afrejsen og har dermed ikke overholdt reglerne i § 6. Overtrædelse af § 6 er i øvrigt strafbelagt, se § 41.

Oplysningerne udgør en integreret del af aftalen om køb af pakkerejsen og kan ikke ændres, medmindre ændringerne er meddelt den rejsende af rejsearrangøren, inden aftalen indgås. Efter aftalens indgåelse kan de nævnte oplysninger kun ændres, hvis parterne udtrykkeligt aftaler det. Se §§ 7-8.

Ændringer i aftalen inden pakkerejsens begyndelse og kompensation

Lovens kapitel 4 indeholder bestemmelser om ændringer i aftalen inden pakkerejsens begyndelse bl.a. om "Arrangørens øvrige ændringer i aftalen og den rejsendes hævning", se §§ 18-19.

...

Jeg formoder, at [rejsearrangøren] formentlig vil gøre gældende, at det ikke har været muligt at skaffe flybilletter, og at det derfor har været nødvendigt at ændre afrejsetidspunktet, så opræcist det end måtte være.

...

Orientering om ændringer af aftalen

Vi modtog flybilletter den 11. december 2024 og det nye program den 10. december 2024, alene med en bemærkning om, "Dagsprogrammet er ændret en smule og tilpasset jeres afgang d. 18. december." Der var nu temmelig mange ændringer. Fremgangsmåden er heller ikke i overensstemmelse med § 18, stk. 2.

Accept af foreslåede ændringer og krav på forholdsmæssigt afslag i prisen

...

Jeg formoder, at vi alle har accepteret de foreslåede ændringer i betragtning af, at der rent tidsmæssigt ikke har været andre muligheder.

Kompensationens størrelse – Vejledende retningslinjer fra Pakkerejse Ankenævnet Pakkerejse Ankenævnet har fastsat vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser på 1 uge (7 dage) og 2 uger (14 dage):

...

Kompensationen bør efter min opfattelse fastsættes med udgangspunkt i pkt. B med et nedslag svarende til en døgnandel. Det har bl.a. ikke været muligt at lave en nogenlunde nøjagtig beregning af forsinkelsen, eftersom [rejsearrangøren] ikke har oplyst hverken det nøjagtige eller omtrentlige afrejsetidspunkt.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 6. januar 2025, 16. januar 2025, 21. januar 2025 og 1. februar 2025 til rejsearrangøren og i mails af 22. januar 2025, 6. april 2025, 6. maj 2025 og 7. maj 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 850 kr. i kompensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på "En døgn-andel minimum 1.594 kr. vedrørende minimum 10 timers mistet tid på rejsemålet."

Rejsearrangøren gør i mail af 13. januar 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Kære deltagere på rejsen til Bangladesh,

På dag 2 ankom I først til Dhaka ca. kl. 18 på grund af en flyforsinkelse.

Da I bestilte rejsen, fremgik det af rejsebeskrivelsen, at I ville ankomme til Dhaka om morgenen. Derfor regner vi jeres flyforsinkelse fra om morgenen. Ifølge Danmarks Rejsebureauforening er dette kl. 09. Da I først ankom kl. 18, er I derfor berettiget til en kompensation på en dagsandel, svarende til 800 DKK pr person i delt dobbelt/twin værelse og 850 DKK pr person i enkeltværelse.

I bedes besvare denne e-mail og sende mig jeres bankkontodetaljer, så sørger vi for at overføre pengene til jer. Ønsker I ikke at tage imod vores kompensation, men vil hellere stå for det, kan I gøre følgende:

I kan vælge at søge kompensation for de 4 timers forsinkelse direkte ved flyselskabet – [...]. Her vil I ca. kunne få op til 300 EUR (ca. 2.250 DKK). Luftfartsselskaberne kan dog trække sagerne i langdrag. Derfor anbefaler vi nedenstående løsning.

I skulle alle gerne være ringet op af firmaet Dansk Rejsehjælp, som vi har et samarbejde med, og spurgt om I ønsker, de skal søge kompensationen på jeres vegne.

...

Modtager I ingen kompensation fra flyselskabet eller Dansk Rejsehjælp, bedes I kontakte os, da vi så vil udbetale jeres kompensation på de 800/850 DKK, som nævnt ovenfor.

Skriv endelig hvis I har spørgsmål til noget af ovenstående.

...”

I mail af 9. april 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Den faktiske ankomsttid til Dhaka var kl. 18.00.

...

Det oprindelige fly skulle ikke ankomme kl. 09.00. det skulle ankomme kl. 13.50: TK 712 Q 19DEC 4 ISTDAC 0330 1350

Det var således en fejl, at der i det oprindelige udbudsmateriale (jf. bilag 04) stod, at man ville ankomme om morgenen. Dette havde vi ikke fået rettet efter at have fået flytiderne fra [flyselskabet], og det var vores fejl. Dette betød, at vi kompenserede pax, som om, at de skulle være ankommet om morgenen jf. bilag 12.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 13. januar 2025, 21. januar 2025 og 29. januar 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

I henhold til § 6, stk. 1, nr. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, skal den rejsende, inden aftalens indgåelse, have oplysning om bl.a. sted, dato og tidspunkt for af- og hjemrejse.

Da aftalegrundlaget, herunder dagsprogrammet, ikke indeholdt oplysning om det forventede eller præcise afrejsetidspunkt, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke har opfyldt oplysningspligten i § 6, stk. 1, nr. 2 og § 10. Den generelle formulering ”Vi ankommer til Dhaka om morgenen”, er ikke tilstrækkelig til at opfylde oplysningspligten.

Ændringen af ankomsttidspunktet – 16 dage før afrejse – fra ankomst ”om morgenen” til ankomst kl. 13.50 udgør efter Ankenævnets opfattelse ikke en væsentlig ændring af et væsentligt kendetegn, efter § 18, stk. 1, og rejsearrangøren har derfor ikke været forpligtet til at tilbyde klageren at hæve aftalen.

Det er ubestridt, at flyankomsten til Dhaka torsdag den 19. december 2024 var planlagt til kl. 13.50, men at flyet reelt først ankom kl. 18.00 – dvs. 4 timer og 10 minutter senere end planlagt.

Ankenævnet finder, at forsinkelsen skal beregnes samlet og ud fra det ankomsttidspunkt, som klageren med rette kunne forvente ud fra beskrivelsen af ankomsttidspunktet i dagsprogrammet ved aftalens indgåelse. Da rejsearrangøren ikke har angivet et præcist ankomsttidspunkt, fortolkes det angivne ankomsttidspunkt ”om morgenen” til klagerens fordel som en ankomst før kl. 9. Den tid klageren mistede på rejsemålet overstiger dermed efter en helhedsvurdering 10 timer.

Klageren er derfor berettiget til et nedslag i rejsens pris svarende til en døgnandel i overensstemmelse med ankenævnets vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.700 kr.

Den omstændighed, at klageren – ifølge egne oplysninger – har fremsat krav om kompensation mod flyselskabet efter EU-forordning 261/04 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, kan ikke føre til andet resultat, da klageren inden nævnets afgørelse ikke har opnået kompensation fra flyselskabet, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 31.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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:

[REJSEARRANGØREN] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.700 kr. til [Klageren] samt renter af 850 kr. fra den 16. januar 2025 og af 850 kr. fra den 21. september 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 [REJSEARRANGØREN] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand