

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-448

afsagt den 12. februar 2026

KLAGER	[Klageren] v/ [Fuldmagtshaveren]	(1 person)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	”Working Holiday Okinawa”, Japan. Udrejse 28.6.2024. Hjemrejse ikke bestilt. Faktisk hjemrejse 6.7.2024.	
PRIS	I alt 27.500 kr. (ekskl. returflybillet)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende guideservice. Manglende opfyldelse af jobgaranti. Klageren afbrød rejsen dag 9.	
KRAV	” Primært: 27.500 kr. [...] Subsidiært: 16.095 kr. [...] Mere subsidiært: 6.000 kr.” samt erstatning af i alt 4.546,45 kr. for hjemrejseflybillet og forsikring. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 6.000 kr. i kompensation.	
KLAGEGEBYR	27. juni 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	23. oktober 2025	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav vedrørende jobgarantien afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagerens øvrige krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. januar 2024 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse ”Working Holiday Okinawa” til Japan, for 1 person med udrejse fredag den 28. juni 2024 samt indkvartering i sharehouse og 4 ugers sprogskole i Tokyo og efterfølgende minimum 4 måneders arbejde og indkvartering i Okinawa. Uden hjemrejseflybillet.

Lørdag den 6. juli 2024 – rejsens dag 9 – afbrød klageren rejsen og rejste hjem til Danmark.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke har leveret den lovede tryghed eller jobgaranti. Under opholdet oplevede klageren manglende information om bolig og regler, utrygge situationer og rejsearrangørens dårlige håndtering af disse samt generel fraværende støtte fra guiderne, selvom de var bekendte med, at hun havde personlige udfordringer.

Klageren gør endvidere gældende, at hun ikke havde indtryk af, at job på Okinawa var sikret som lovet, og rejste derfor hjem allerede den 6. juli 2024 – rejsens dag 9 – selvom opholdet forventedes af have en varighed af ca. 5 måneder.

I udbudsmateriale indsendt af rejsearrangøren er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Working Holiday Okinawa

Hvordan foregår Det?

I vores rejsepakke med Working Holiday Okinawa, får du mulighed for at arbejde på en paradiso med smukke omgivelser gennem hele sommersæsonen.

...

Med Worklng Holiday Okinawa-pakken er du på sprogskole i Tokyo den første måned, hvorefter du som minimum forventes at arbejde 4 måneder på hotellet på Okinawa.

...

Generelt

...

fly til Japan inkluderet

...

Varighed

Omkring 5 måneder

...

sprogskole i Tokyo

1 måneds sprogskole i Tokyo er inkluderet i pakken. Du starter altså første måned i Tokyo, hvor du går i en klasse med andre, der er på samme japanske sprogniveau som dig. Du får bøger og kursusbevis med fra undervisningen, som du kan bruge senere på din tur.

...

Din arbejdsuge

...

På resortet er der en række forskellige jobs, du kan få som Working Holiday-rejsende. Det er meget almindeligt for et resort i Japan at have mange udenlandske besøgende fra især Australien. Derfor er der rig mulighed for at lå et job, når man kan engelsk.

...

Til Forældrene

Din søn eller datter står måske lige nu og overvejer at komme på eventyr til noget så fjernt som Japan. Derfor sidder du garanteret med en række spørgsmål om både stort og småt. Det forstår vi godt!

Her på siden kan du, som forælder, få et overblik over, hvad vi hjælper med, og hvad Japan er for en størrelse. Du er også altid velkommen til at kontakte os ved yderligere spørgsmål.

Trykke rammer til store oplevelser

Listen over ting, der skal være på plads, når man tager afsted, kan være både lang og uoverskuelig. Men vi har helt styr på processen fra start til slut, så du kan have ro i maven og være sikker på, at din søn eller datter kan nyde oplevelsen i trygge rammer. Vi hjælper med alt fra de store linjer som fly og bolig til de mindre detaljer som SIM-kort, bankkonto og lokalviden.

Din søn eller datter skal bare pakke kufferten - Så ordner vi resten!

Vi hjælper undervejs på rejsen med stort som småt. Det er bl.a.:

- Visaansøgning
- Flybilletter
- Bolig
- Japansk Bankkonto
- SIM-kort
- Vacciner og rejseforsikring
- Hjælp til at søge job i Japan
- Lokalkendskab

Vi er med hele vejen

Når man rejser med os, tager man sammen med andre, der har valgt samme afgang, fælles afsted fra Kastrup Lufthavn og følges på rejsen til Japan. Her vil en fra [rejsearrangøren] være i lufthavnen i Tokyo til at tage imod holdet, så man efter ankomst også bliver fulgt til sin nye bolig.

I løbet af den første og anden uge, vil der være guidede tur rundt til borgerservice, bank og lignende instanser i lokalområdet, hvor en af vores ansatte, der kan både dansk og japansk, vil være med. Her får man registreret sin nye bopæl i Japan på borgerservice og får lov at se, hvordan banken fungerer. I løbet af denne tid vil vi også afholde arrangementer for de rejsende, så de kan få lov at se lidt af byen og samtidigt lære de andre rejsende at kende

Efter den første tid, hvor der er afholdt rystesammen arrangementer og der er styr på bank og borgerservice, rejser vores guide mod Danmark igen. Men bare rolig: Vi vil fortsat altid være tilgængelige [...]

..."

Af udskrift fra rejsearrangørens hjemmeside indsendt af klageren fremgår bl.a.:

" ...

Vil du opleve det tropiske Japan?

I vores rejsepakke med Working Holiday Okinawa, får du mulighed for at arbejde på en paradiso med smukke omgivelser gennem hele sommersæsonen. Resortet ligger i første række ned til stranden, så du kan nyde de smukke omgivelser, mens du er på arbejde. Her får du garanteret job inden du forlader Danmark.

...”

I handelsbetingelser af 31. maj 2023 på rejsearrangørens hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

7. Rejsende med særlige behov

Har den rejsende særlige behov, anbefaler rejseudbyderen, at den rejsende forud for indgåelse af aftale, giver relevante oplysninger til rejseudbyderen om disse.

...

På denne måde kan rejseudbyderen i dialog med den rejsende vejlede ift., hvad der er bedst for den enkelte rejsende.

...

10. Reklamation

Konstateres der fejl eller mangler i, hvad der er inkluderet i den købte rejsepakke, skal den rejsende efter denne konstatering uden ugrundet ophold kontakte rejseudbyderen for at reklamere.

Hvis den rejsende vælger ikke at reklamere uden ugrundet ophold til rejseudbyderen, vil den rejsende miste retten til reklamation med henblik på refusion eller erstatning.

...

12. Arbejde i Japan

Hvis den rejsende bliver afskediget fra arbejde i Japan kan rejseudbyderen ikke holdes ansvarlig for dette.

Rejseudbyderen hjælper den rejsende på working holiday-visa med at finde arbejde i Japan, hvilket indebærer hjælp til at gå til jobsamtale, skrive CV og ansøgning samt hjælp til portaler for at finde ledige arbejdsstillinger. At finde et arbejde i Japan kræver således også en indsats fra den rejsende selv og rejseudbyderen kan ikke holdes ansvarlig, hvis den rejsende ikke får arbejde.

...”

I oversættelse af mail af 5. juni 2024 fra rejsearrangørens samarbejdspartner til klageren står bl.a.:

”...

Okinawa er i øjeblikket i regntiden, hvilket har bremset bekræftelserne i maj/juni en smule tidligere, men i år er de også 40 % nede på kundebookinger sammenlignet med samme tidspunkt sidste år, sammen med lidt af en personalebolig mangel. Det er det, der forsinker det i år – og vi er ved at blive lidt bekymrede over situationen, især for jer, der gerne ville starte i juni og ikke kan arbejde efter slutningen af oktober. Årsagen er, at der er en større og større chance for, at startdatoen bliver skubbet tilbage til juli, hvilket betyder, at positioner, der slutter i september eller begyndelsen af oktober, så kan blive anset for at være for korte.

Mens korte kontrakter på 3 eller 3,5 måneder normalt var ok, giver de i år længere kontrakter stærk præference – og der er mange mennesker, der kan arbejde med lange kontrakter.

Da intet er 100 % endnu, hvis du ikke allerede har ansøgt om dit visum eller købt dine flybilletter, så lad være med at gøre det endnu.

...

For nylig har vi oprettet en ny side på vores side for opdateringer [[Link til hjemmeside](#)]

...”

I oversættelse af mail af 19. juni 2024 fra rejsearrangørens samarbejdspartner til klageren står bl.a.:

”...

Vi er usikre på stillinger i august i øjeblikket.

Hotellet har netop bekræftet positioner for 10. juli og 16. juli i går.

Når disse stillinger er startet, håber vi at have info om august stillinger. Vi tror ikke, vi bliver mange, men der vil heller ikke være mange, der søger august-job.

Vi vil opdatere dig, efterhånden som vi ved mere, og du kan se opdateringer her: [link til hjemmesiden]

...”

I messenger-tråd af 1. juli 2024 – rejsens dag 4 – mellem klageren og rejsearrangøren skriver parterne bl.a.:

”...

Kl. 8.55 [fra klageren til rejsearrangøren]:

Jeg vil høre om det vil være muligt at købe en flybillet gennem jer, og rejse hjem med dem fra sprogscoleholdet? Det er ikke som jeg forventede, og min [helbredsoplysning] er meget slem.

Kl. 9.26 [fra rejsearrangøren til klageren]:

Det er jeg ked af at høre, du må sige til hvis der er det mindste [kollega] eller jeg kan gøre! Jeg kan sagtens hjælpe med en flybillet hjem, lad mig lige kigge på det her senere i aften.

...”

I mail af 1. juli 2024, kl. 14.47, skrev klageren følgende til rejsearrangørens samarbejdspartner:

”...

Because of some personal things I have decided to go home from Japan earlier than first expected. So I am no longer interested in a job in Okinawa.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. august 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg skriver til jer, fordi jeg simpelthen er så skuffet.

Det er nu ca. 6 uger siden jeg forlod Japan og jeg har tænkt meget over det.

Da jeg valgte at købe rejsen gennem jer, var det pga. den tryghed I lovede samt jobgarantien.

Jeg havde ikke en oplevelse af, at det var trygt at rejse med jer. Tværtimod var der flere episode, som gjorde det enormt utryg for mig at være i Japan med [rejsearrangøren].

I den uge hvor jeg var der, fik vi aldrig en gennemgang af reglerne og faciliteterne i

sharehousen, som vi blev lovet. Det gælder brug af køkken, vaskerum, affaldssorteringen. Brug af kodelås til hovedindgang blev kun vist, så nogle kunne se. Det blev lovet, at det ville blive vist til resten senere, men det skete aldrig.

Da vi søndag er i byen sammen efter karaoke, sker der også flere utrygge ting. På dette tidspunkt har vi været i Tokyo i lidt over et døgn og folk er påvirket af jetlag og alkohol. To af de medrejsende er blevet væk, og alligevel forlader vi stedet og går videre, selvom ingen ved hvor de er. De må klare sig selv.

Så går vi til banegården, fordi vi skal videre i byen. Lige inden toget kommer, så får vi at vide, at vi ikke kan komme hjem igen før kl. 5, så hvis vi ikke vil med, så må vi gå alene tilbage til sharehousen. Havde jeg vist det, så var jeg ikke taget med, men jeg følte mig ikke tryk ved at gå alene tilbage gennem byen, sent om aftenen.

En af drengene var så fuld, at han nærmest væltede ned af trapperne. På vej ind mod byen, er der så nogen der vælger at sende ham retur på et andet tog. I messengertråden kan jeg læse mig frem til, at han er blevet sat på toget helt alene, på trods af at han ikke er i stand til at klare sig selv. Og han ender med at blive væk, da han ikke står af på den rigtige station. Jeg ved ikke hvornår eller hvordan han bliver fundet.

En af pigerne får på diskoteket et [helbredsoplysning], hvor en af drengene og jeg går med hende ud. Han er temmelig påvirket. [ejer og guide 1], guiden, spørger om jeg bliver hos hende. Vi ender med at sidde udenfor i flere timer, indtil toget går hjem. Vi ser intet til resten af gruppen eller vores guide før næste dag.

Da vi var på kommunen og skulle skrive under på en masse ting, blev det ikke gennemgået med os, hvad vi underskrev. Det er ikke særlig trygt.

En af pigerne blev udsat for grov mobning gennem ca. 3 timer, fra flere af de andre i gruppen. De stalkede hende fra en anonym profil på Instagram og sendte hende fotos, som de tog af hende. Denne situation blev der slet ikke slået rigtig ned på. De fik at vide, at det ikke var ok - det var det! De forstod tydeligvis ikke at det var forkert, på trods af at pigens undervejs blev meget bange. Håndteringen af denne situation var utryghedsskabende. Efter disse episoder var jeg ikke længere tryk ved hverken gruppen eller vores guider. Og jeg stod med oplevelsen af, at stå alene i et program jeg ikke selv har planlagt og derfor ikke selv kunne ændre.

Onsdag skulle vi mødes i en park med vores guider, hvor vi selv skulle finde vej hen. Der var i gruppen internt blevet aftalt at mødes og følges til parken. Jeg var der til aftalt tid. Vi var flere, som havde glemt solcreme, så derfor gik vi hurtigt på vores værelser efter det. Jeg var væk 4 min., da jeg kom retur var gruppen væk. Jeg kunne heller ikke se dem gaden. Det føltes absolut ikke rart og jeg blev blot bekræftet i, at gruppen ikke var til at stole på. Jeg valgte herefter at melde afbud.

Denne episode, samt episoderne søndag tydeliggjorde det for mig, at man på denne rejser med denne gruppe samt jeres guider risikerer at blive efterladt, sågar når man er for påvirket til at tage vare på sig selv. Det er ikke særlig fedt i verdens største by, med et sprog man ikke hverken kan læse eller forstå. Det er ikke trygt.

Torsdag på vej til sprogskole, er jeg ved at besvime. [Guide 3] står af med mig på en station og hjælper mig. Det var trygt og i denne situation følte jeg, at der var styr på det. Der er flere, som bliver dårlige og en der besvimer på togrejsen.

Fredag skal vi selv tage toget til sprogskolen. Det føltes bestemt ikke trygt. Både set i lyset af at jeg viste, at jeg kunne risikere at blive efterladt af de andre. Og fordi vi var flere som blev dårlige på togrejsen dagen før. Jeg synes det er meget hurtigt vi overlades til os selv, når det i sælger jer på er tryghed. Vi taler om toget i verdens største by og en lang togrejse.

Jeg stod ikke med en oplevelse af, at der blev gjort forsøg på at ryste gruppen sammen. Der var ingen tiltag, som skulle få os til at tale sammen eller lære hinanden at kende. Det der var, handlede primært om at komme fra A til B.

I lovede i forbindelse med telefonmødet, at jeg ville være garanteret et job på Okinawa, inden jeg forlod Danmark. Det fremgår også af jeres hjemmeside.

Inden jeg forlod Danmark, havde jeg fået en mail fra jeres samarbejdspartner [...], hvori der stod at de ikke kunne garantere et job pga. 40 % færre turister på Okinawa i forhold til normalt. De frarådede en til at rejse til Japan, hvis man udelukkende kom pga. jobbet. Kort inden afrejse skrev jeg til [rejsearrangørens samarbejdspartner] og spurgte ind til situationen, som var uændret. Da jeg står i Japan viser det sig, at I ikke er klar over det.

Dette skaber i mig en utryghed, da jeg har en forventning om, at I er i kontakt med jeres samarbejdspartner. Hvor står jeg lige pludselig i den situation? Og kan jeg forvente et samarbejde mellem jer og jeres partner, hvis jeg var på Okinawa?

Jobbet på Okinawa, var ud over den lovede tryghed, årsagen til at jeg valgte at rejse med jer. Imens jeg er i Japan er jobsituationen uændret.

Jeg vælger efter mange overvejelser at tage hjem, da det hele bliver for utryk at være i.

Det er rart at [ejer og guide 1] følger mig til lufthavnen i forbindelse med hjemrejsen.

Jeg undrer mig over, at jeg intet har hørt fra jer efterfølgende. At I ikke har været interesseret i at følge op på, hvad der er gået galt.

Derudover har jeg en forventning om at få refunderet en del af mine penge, da I ikke har kunne leve op til det lovede.

...”

Fuldmagtshaveren har i en udateret mail til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Jeg var i kontakt med det australske rekrutteringsbureau, [...], som [rejsearrangøren] samarbejder med. I marts blev jeg tilbudt et job, som jeg sagde ja til. Resortet ville dog først be- eller afkræfte min ansættelse 4-6 uger inden jobstart.

Kort inden afrejse fik jeg en mail fra [det australske rekrutteringsbureau], hvor de skrev, at der var problemer med at finde arbejdspladser nok, og at de frarådede at tage af sted, hvis man udelukkende kom pga. jobbet.

En aflysning var på dette tidspunkt ikke en mulighed, da [rejsearrangøren] ikke refunderer penge, når man har passeret 75 dage før afrejse.

Muligheden for et job på Okinawa var den vigtigste årsag til, at jeg valgte [rejsearrangøren], da de gav jobgaranti inden afrejse fra Danmark. Teksten på hjemmesiden er i dag ændret.

Derudover var deres fokus på tryghed også medvirkende til, at valget faldt på dem.

...

I forbindelse med booking talte jeg telefonisk med [ejer og guide 1], hvor jeg oplyste, at jeg har [helbredsoplysning]. Jeg gav udtryk for, at jeg tidligere havde rejst alene og kunnet håndtere det, og [ejer og guide 1] gav udtryk for, at det ikke var et problem.

...

Jeg rejste af sted fra Kastrup sammen med min gruppe fredag den 28. juni 2024 og ankom til Tokyo den 29. juni 2024, hvor vi blev taget imod af guider fra [rejsearrangøren] og fulgt til vores indkvartering.

...

I løbet af opholdet oplevede jeg manglende gennemgang af regler og faciliteter i boligen samt episoder, som gjorde mig utryg, herunder hændelser i gruppen og manglende håndtering heraf.

...

Under opholdet blev jeg fortsat utryg ved jobsituationen på Okinawa, da jeg ikke havde modtaget yderligere afklaring, og da jeg havde modtaget mails fra [det australske rekrutteringsbureau] om usikkerhed vedrørende job i august.

...

Den 1. juli 2024 skrev jeg til [ejer og guide 1], at [helbredsoplysning] var slem, og at jeg overvejede at tage hjem, og spurgte, om de kunne hjælpe med at købe en flybillet.

...

Jeg skrev samme dag til [det australske rekrutteringsbureau], at jeg ikke længere var interesseret i et job på Okinawa.

...

Havde jeg vidst, at der med sikkerhed ventede et job efter sprogskolen, ville jeg være blevet.

...

[Ejer og guide 1] fulgte mig til lufthavnen i forbindelse med hjemrejsen.

...

Jeg har efterfølgende ikke oplevet, at [rejsearrangøren] har fulgt op på mit ophold, og jeg har derfor klaget og krævet kompensation.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 24. august 2025 og 5. og 6. september 2025 til rejsearrangøren og i mails af 31. juli 2025, 10. september 2025 og 23. oktober 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt 6.000 kr. i kompensation til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Primært: 27.500 kr. [...] Subsidiært: 16.095 kr. [...] Mere subsidiært: 6.000 kr." og erstatning af i alt 4.546,45 kr. for hjemrejseflybillet og forsikring.

Rejsearrangøren gør i mail af 19. august 2025 til klageren bl.a. gældende:

"...

Jeg beklager rigtig mange gange at der ikke har været god nok kommunikation ud omkring sharehousen og hvordan regler mm. var, samt at jeg åbenbart heller ikke havde vist jer alle hvordan man brugte kodelåsen til hoveddøren. Det er selvfølgelig noget man skal have så man føler sig ordentligt indført i det nye sted man skal være. Derfor vil vi rigtig gerne gøre det bedre med information på mail samt et langsommere tempo ved fremvisning første gang.

Om søndagen efter vi havde været på karaoke, der var dem, der ikke var med gruppen taget videre med [guide 3] på Izakaya, da de alle var under 20 og ikke kunne komme med videre på natklub. At denne information ikke er kommet ud til jer alle beklager jeg selvfølgelig, men der var styr på det og alle der skulle med var med. Vi gør meget ud at

forklare at tager man videre mod byen så kan man først komme hjem ca. kl. 5 om morgenen. Er blevet sagt både i Japan og også på intromødet vi havde på Google Meet inden, jeg beklager selvfølgelig rigtig meget hvis det ikke er alle der har fået denne information. Drengen, der fik det dårligt, blev sendt på et tog på vej hjem af mig, der stod af med ham og fik ham ind i det rigtige tog, hvor hans ven stod og ventede ved Warabi station. Han endte desværre ikke med at komme af der, men kom fint hjem igen senere på natten. Jeg snakkede også i telefon med ham senere på natten.

Jeg havde i løbet af natten efter I 3 var gået ud kommunikation med drengen omkring om alt var okay, samt snakkede med pigen, der fik det dårligt dagen efter. Jeg beklager meget hvis du ikke føler dette blev håndteret som det skulle. Vi vil for fremtiden finde en måde hvorpå dette kan blive håndteret bedre i øjeblikket, hvor det opstår med en strategi for hjælp eller hjemsendelse med en guide, når det stadig er første bytur og det hele føles nyt. Normalt på borgerservice plejer vi at forklare det hele i brede vendinger også tage det i lidt højere detaljegråd til fælles jobcoaching, hvor det er lidt nemmere at kunne forklare alle de forskellige delelementer, der skal med. Jeg kan selvfølgelig godt se at det kan føles noget utrygt at skulle skrive under på noget jeg ikke har forklaret ordentligt, hvad er. Til fremtiden vil vi komme til at forklare dette bedre ud undervejs på borgerservice, sådan at dette ikke kommer til at ske igen.

I forhold til pigen der blev udsat for grov mobning på borgerservice valgte vi at tage det med de enkelte, der var involveret frem for at tage det foran hele gruppen, da det efter vores vurdering kunne have virket virkelig grænseoverskridende for især pigen, hvis det skulle udstilles. Her havde vi fokus på at drengene skulle vide det ikke var okay det de havde gjort og give pigen en undskyldning, men især fokus på at pigen skulle føle sig sikker og få det godt igen. Derfor var [guide 3] eller jeg også med hende hele tiden og tog også begge ud at spise frokost med hende og to andre (ikke drengene der mobbede hende selvfølgelig) bagefter. Her har vores primære fokus været at sikre pigens velvære samt at det ikke gentager sig. At i andre kunne have følt jer utrygge er derfor ikke noget vi havde for øje i situationen, hvilket vi selvfølgelig beklager og gerne vil kommunikere bedre, hvis noget lignende foregår igen.

Med parken onsdag er jeg virkelig ked af at høre at du bare er blevet efterladt af de andre rejsende. Selvom vi fuldt ud forstår den ærgerlige oplevelse det er at blive efterladt, så har vi sværere ved at ændre på, hvordan de rejsende indbyrdes agerer og kommunikerer, da vi havde opfordret til at følges ad. Vi snakker sammen alle os for at prøve at finde en måde, hvorpå sådan noget forhåbentligt kan afhjælpes i fremtiden.

Vi har desværre ikke tidligere oplevet folk der får det dårligt på toget på vej til skole første dag og den intense varme i de tætpakkede tog og derfor har vi ikke været gode nok til at kommunikere ud hvor vigtigt det er at få vand og mad inden man skulle afsted. Det er bestemt noget vi ændrer til fremtiden at kommunikere bedre ud omkring. Vi synes dog at det hele blev håndteret så godt som overhovedet muligt med, at der altid var nogle, der stod af sammen med den, der fik det dårligt.

Turen er også lavet til at man skal lære at stå lidt på egne ben, men have os som et trygt sikkerhedsnet, hvilket også er derfor man selv fra dag 2 begynder at tage toget i sprogskole selv efter vi har vist turen på dag 1 også har man selvfølgelig data til at kunne bruge Google Maps således at selv hvis man stod af på den forkerte station at man hurtigt og nemt kunne finde den rigtige vej igen. Det er vores erfaring at rejsegruppen finder vej til sprogskole fint på dag 2.

Jeg købte også ekstra simkort med data til dig om torsdagen sådan, at du ikke skulle føle dig usikker omkring dette næste skoledag om fredagen.

I forhold til jobbet på Okinawa så har der altid været et job til dig, som jeg også har skrevet ud omkring. Den anden du skulle have været afsted med er også ankommet dernede og nyder det.

Vores samarbejdspartner har ikke været ordentlig i kommunikationen og skelnet mellem vores rejsende og alle andre, de får til Okinawa. Jeg beklager meget at kommunikationen fra vores samarbejdspartner ikke har været god nok i forhold til dette, og det er noget vi tager op med dem med det samme, sådan at sådanne forvirringer aldrig kommer til at ske igen.

...

Som undskyldning og kompensation for at din tur ikke er blevet som du ønsket og levende op til kvalitet vi også gerne vil levere når man rejser med [rejsearrangøren], så vil vi gerne tilbyde dig en kompensation på 6.000 kr.

...”

I mail af 26. august 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Om de påberåbte mangler

Rejsearrangøren bestrider alle klagerens påberåbte mangler, der består af klagepunkterne “Rejseleder/Rejseguide” og “Manglende opfyldelse af jobgaranti”.

Jobgaranti og andre lovnings før afrejse

[Klagerens] oplevelse: Jobbet var ikke sikkert og garanteret inden afrejse

1. [Klageren] nævner, at hun har fået en række mails fra [det australske rekrutteringsbureau] omkring manglende jobs på resortet i Okinawa. Vi er ærgerlige over, at det er sådan situationen har udviklet sig, for der har, efter vores forståelse og kommunikation med [det australske rekrutteringsbureau] altid været et job på resortet til [klageren]. Rejseguiden [ejer og guide 1] snakkede telefonisk med [medarbejder hos det australske rekrutteringsbureau] tilbage i marts 2024 efter at både [klageren] og [medrejsende 1] havde ansøgt, og derudover mødtes både [ejer og guide 2] og [ejer og guide 1] med [medarbejder hos det australske rekrutteringsbureau], der er mellemed mellem os og resortet, i april måned i Kobe, hvor [det australske rekrutteringsbureau] kontor ligger (SE BILAG J). Her understreges det, at der ingen problemer vedrørende jobsikkerhed til sommer er. Startdatoen kan dog godt variere grundet kapacitet og bookinger på resortet, hvilket også fremgår på mail. (SE BILAG V + [KLAGEREN] BILAG 14). Som vi kan se i [klagerens] bilag 14 fremhæves det nederst i sidste mail, at selve stillingen ikke er sikker.

Vi forstår, at mailens ordlyd kunne give [klageren] indtryk af usikkerhed. Men da dette aldrig blev delt med os, og da vi samtidig havde gentagne bekræftelser fra [det australske rekrutteringsbureau] om, at jobbet var sikret, havde vi ingen grund til at tro andet end, at stillingen stod klar. I [klagerens] bilag 14 med mailen fra [det australske rekrutteringsbureau] d. 19. juni, fremgår det at stillingen ikke er sikker. Dagen efter - d. 20. juni - skriver [ejer og guide 1] en mail om arbejdet og “Skriv endelig her hvis I har de mindste spørgsmål.” (SE BILAG V). Vi er ærgerlige over, at [klageren] har oplevet utryghed grundet mailen om manglende stilling, men stadig ikke har rejst bekymringen over for os på trods af opfordring til at række ud.

Vi havde ikke kendskab til denne mail [klageren] modtog d. 19. juni, og derfor kunne vi ikke reagere på den. Havde vi kendt til den, ville vi naturligvis have taget kontakt til [det australske rekrutteringsbureau] og fulgt op med det samme for at klargøre stillingens tilgængelighed.

På bagkant har vi i en mail fra [medarbejderen hos det australske rekrutteringsbureau] [...] fået bekræftet, at der var et job til [klageren] med opstart omkring d. 5. august, og at den endelige startdato blev fastlagt til at være d. 8. august. (SE BILAG M)

Dertil kommer, at vi i en anden mail fra [medarbejderen hos det australske rekrutteringsbureau] (SE BILAG W) kan se, at resortet manglede flere medarbejdere i august måned, og at han direkte efterspørger, om vi kan finde yderligere rejsende til at tage disse stillinger. Dette bekræfter, at der ikke alene var en stilling til [klageren], men at der tværtimod var et konkret behov for flere ansatte på det tidspunkt, hvor [klageren] skulle have påbegyndt arbejdet.

...

Vi bemærker, at [klageren] allerede d. 1. juli havde skrevet både til [ejer og guide 1] og til [det australske rekrutteringsbureau], at hun ikke ønskede at tage til Okinawa. Derfor hænger det ikke sammen med, at hun skulle have udtrykt jobusikkerhed den 4. juli. Mailen som [klageren] modtager d. 19. juni med at jobbet ikke er garanteret, er aldrig noget der bliver nævnt over for eller vist til nogen fra [rejsearrangøren], hvilket gør, at vi fra [rejsearrangøren] stadig har overbevisningen om, at der et garanteret job til [klageren]. Et job der vel og mærke også var der og hvor den endelige startdato blev bekræftet d.

11./12. juli (SE BILAG L + M).

Her ville vi have haft mulighed for at reagere på situationen - hvis [klageren] havde italesat en mangel på den lovede rejseydelse uden unødigt ophold, som det fremgår af vores handelsbetingelser (SE BILAG H).

Vi modtog ingen henvendelse fra [klageren] om usikkerhed ved jobbet. Havde vi fået besked, kunne vi have reageret straks over for [det australske rekrutteringsbureau]. Vores handelsbetingelser fremhæver netop, at mangler skal meldes uden ugrundet ophold, så vi kan afhjælpe dem effektivt, fjerne usikkerhed eller fikse situationen. Ifølge vores handelsbetingelser, så skal rejsende uden unødigt ophold oplyse rejseudbyderen om eventuelle fejl eller mangler i produktet (SE BILAG H). Dette sker ikke på noget tidspunkt undervejs i nogle af de mails, der gør [klageren] utryg og det første vi hører om usikkerheden omkring positionen er i hendes mail efter hjemkomst fredag d. 16. august (Se [klagerens] bilag 17).

...

2. Den anden rejsende, der skulle starte sammen med [klageren], [medrejsende 1], startede d. 8. august, hvor der også var andre ledige jobpositioner. Dette fremgår også af mailen fra [medarbejderen hos det australske rekrutteringsbureau] (SE BILAG L + M), hvor vi skriver med [medarbejderen] vedrørende [klagerens] afslag på at starte i Okinawa. Dette bekræfter at der var jobstillinger på resortet.

...

[Klagerens] oplevelse: Rejseguiderne reagerer ikke på at [klageren] italesætter bekymringer

1. [Klageren] nævner at rejseguiderne ikke gør noget i det at hun italesætter hendes bekymring omkring jobbet på Okinawa til [guide 3] d. 4. juli 2024. [Guide 3] husker ikke en sådan samtale og har ikke rapporteret noget herom til [ejer og guide 1]. I samtalen her bliver der udelukkende nævnt at [klageren] har brugt al sin data på sit SIM-kort.

...

Vi reagerer med det samme på, at hun har brugt al sit data og føler sig [utryg] for at miste de andre og fare vild. Derfor skaffer [ejer og guide 1] et nyt sim-kort til [klageren] inden for 2 timer og afleverer det til hende på sprogskolen.

...

[Klageren] oplever at være placeret i en "beton ghetto"

1. [Klageren] fremhæver, at hun oplevede sharehouset som liggende i en beton ghetto uden kultur eller parker i nærheden. Vi er kedede af, at [klageren] har haft denne oplevelse, men det er vores opfattelse, at sharehouset ligger placeret med fin afstand til grønne og kulturelle muligheder.

...

Rejseleder/guide

Om episoden med den rejsende, der blev drillet på borgerservice

1. [Klageren] skriver at "For mig havde det den konsekvens, at jeg stod tilbage med oplevelsen af, at mobning var acceptabelt i gruppen, hvilket gjorde det enormt utrygt." og skriver samtidigt oven over at "Efter lidt tid indrømmer en gruppe bestående af 2 piger og 2 drenge, grinende at de står bag. [ejer og guide 1] eneste reaktion er, at det ikke er ok."

Vores oplevelse af situationen er en anden end den, [klageren] beskriver. Rejseguiden markerede tydeligt over for drengene, at adfærden ikke var acceptabel, og tog dem derefter til side for at understrege alvoren og kræve en undskyldning. Vi forstår dog, at [klageren] alligevel kunne opleve utryghed, selvom vi handlede på episoden.

...

3. Det er vigtigt at understrege, at episoden med den falske profil ikke var rettet mod [klageren] selv, men mod en anden deltager i gruppen. Guiderne greb direkte ind over for de involverede og sikrede en undskyldning til den berørte deltager. [Klagerens] utryghed er derfor baseret på hendes oplevelse af stemningen i gruppen, ikke på en mangel i omsorgspligten over for hende som deltager.

...

[Klagerens] oplevelser vedrørende andre rejsende

1. [Klageren] nævner at ingen tjekker op på om de rejsende er kommet godt hjem. Dette er også korrekt, at der ikke tjekkes op på de rejsende, der var med i byen, om de er kommet sikkert hjem. Folk forlader byen i forskelligt tempo (Nogen deler en dyr taxa, andre venter på morgentoget) eller skifter til en anden bar eller klub i løbet af aftenen. Der blev dog selvfølgelig tjekket op på den rejsende, der havde taget et tog hjem selv inden. (SE BILAG Q) Vi skriver ikke en besked til alle vores rejsende hver gang de har været i byen om de er godt hjemme. Vi har ikke som standard praksis at kontakte alle rejsende efter byture, da mange går hjem på forskellige tidspunkter og langt de fleste ikke har behov for en opfølgning. Hvis situationen kræver det, følger vi dog altid op.

...

Andre forhold i [klagerens] udlægning

1. [Klageren] nævner at der er ingen kontakt til rejseguiden dagen efter byturen, altså d. 1. juli, hvilket ikke er vores opfattelse.

...

2. [Klageren] nævner i sine efterfølgende mails med os fra [rejsearrangøren], at hun føler sig skuffet over, at ingen har interesseret sig for hvordan hun har det og at hun har følt sig alene. [ejer og guide 1] skriver dog i sin besked, at "Det er jeg ked af at høre, du må sige til hvis der er det mindste [guide 3] eller jeg kan gøre!" (SE BILAG K). [Ejer og guide 1] stiller sig tydeligt til rådighed og er ærgerlig over at [klageren] har det som hun har det. Han svarer flere gange samme dag og nævner, at hun endelig skal række ud, hvis hun har brug for hjælp.

...

Opsummering

Vi beklager, at [klageren] undervejs har oplevet utryghed og usikkerhed. Det er ikke den oplevelse, vi ønsker for vores rejsende, og vi tager hendes bekymringer alvorligt. Derfor vil vi gerne understrege at vi forstår, at [klagerens] oplevelse har været præget af utryghed, selvom vi mener at have leveret som aftalt.

Vi vil gerne fremhæve følgende to centrale punkter med henhold til klagepunkterne:

1. Rejseguide: Vores rejseguiden har håndteret de konkrete situationer ansvarligt og med fokus på tryghed. Når [klageren] eller andre rejsende oplevede udfordringer, blev der grebet ind, eksempelvis ved episoden på borgerservice, hvor de involverede blev konfronteret, pålagt at undskylde og hvor støtte blev ydet til den berørte rejsende. Vi vurderer derfor, at vi har levet op til vores ansvar som guider og skabt tryghed, når det var nødvendigt.

2. Jobgaranti: Vi har hele vejen igennem haft en klar forventning og bekræftelse fra vores samarbejdspartner [det australske rekrutteringsbureau] om, at der var et job til [klageren] på resortet i Okinawa. Dette blev bekræftet både i telefoniske samtaler og ved fysiske møder i marts og april 2024, samt på bagkant med mail d. 11. juli og d. 6. september. At startdatoen kunne variere, var en del af vilkårene, men selve jobbet var til rådighed.

...

Vi vurderer dog, at vi har handlet korrekt, imødekommende og ud fra bedste evne, samt at vi har levet op til både vores ansvar som rejseudbyder og vores ønske om at skabe trygge og positive oplevelser for vores deltagere.

...”

I mail af 25. september 2025 til Ankenævnet har rejsearrangøren yderligere anført bl.a.:

”...

1. Efter udfyldning af formularen på vores hjemmeside har vi en samtale med alle rejsende, hvor vi gennemgår de praktiske forhold op til afrejse samt forventningerne til at rejse i en gruppe med [rejsearrangøren]. [Rejsearrangøren] erindrer ikke, at [klageren] under denne samtale nævnte, at hun havde [helbredsoplysning].

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 23. og 27. august 2025 og 5. september 2025 til klageren og i mail af 25. september 2025 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at rejsearrangørens jobgaranti ikke er en rejseydelse omfattet af § 5, stk. 1, litra a-d, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, og Ankenævnet har som følge heraf ikke kompetence til at realitetsbehandle klagerens krav vedrørende jobgarantien, selv om klageren har købt en pakkerejse.

Rejseydelserne omfatter ifølge bestemmelsen passagerbefordring, indkvartering, udlejning af biler, store motorcykler eller andre motorkøretøjer eller enhver anden turistydelser, der ikke er en uløselig del af en rejseydelse som defineret i litra a-c.

Denne del af klagen afvises derfor fra realitetsbehandling, jf. § 5, stk. 3, nr. 3, i Ankenævnets vedtægter.

Det er ubestridt, at klageren den 1. juli 2024 – rejsens dag 4 – meddelte rejsearrangøren, at hun ønskede at afbryde rejsen, uanset at rejsen var planlagt som et længerevarende ophold med efterfølgende arbejde på Okinawa. Klageren rejste herefter hjem den 6. juli 2024 – rejsens dag 9.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at rejsearrangørens guideservice har været utilfredsstillende, da rejsearrangørens guider generelt har reageret hjælpsomt på klagerens henvendelser, og klagerens utryghed har relateret sig til bl.a. hændelser vedrørende andre deltagere og ikke klageren selv. Rejsearrangøren findes derfor under de foreliggende omstændigheder at have ydet den fornødne bistand til klageren.

Den omstændighed, at klageren har [helbredsoplysning] og informerede rejsearrangøren herom i beskeden til rejsearrangøren den 1. juli 2024 kan i det konkrete tilfælde ikke føre til et andet resultat, da klageren ikke har godtgjort, at rejsearrangøren, inden aftalen blev indgået, blev informeret herom.

Ankenævnet skal endelig henstille, 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 i § 6, stk. 1.

Da klageren 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:

Klagerens krav vedrørende jobgarantien afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagerens øvrige krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand